



Sistema Gestione Qualità

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2022 -2023

Revisione: 0  
Data: 21 Giugno 2022

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>4</b>
COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....	4
<b>1. CHI SIAMO</b> .....	<b>4</b>
1.1 SEDE CENTRALE .....	4
<b>2 LIVELLO STRATEGICO</b> .....	<b>5</b>
2.1 POLITICA PER LA QUALITÀ .....	5
2.2 ORIGINI E MISSION .....	5
2.3 APPARTENENZA .....	6
2.4 MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI PER LA COMPrensIONE, IL SOSTEGNO E L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DI QUALITÀ .....	7
<b>3 LIVELLO ORGANIZZATIVO</b> .....	<b>7</b>
3.1 SERVIZI OFFERTI .....	7
<i>Obbligo Formativo</i> .....	7
<i>Formazione Superiore</i> .....	8
<i>Formazione Continua</i> .....	9
<i>Orientamento</i> .....	9
<i>Servizi alle imprese</i> .....	9
3.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI .....	9
3.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI IDONEE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	9
3.4 DIRITTI ED OBBLIGHI DEGLI UTENTI .....	10
<b>4 LIVELLO OPERATIVO</b> .....	<b>10</b>
4.1 FATTORI DI QUALITÀ .....	10
4.2 INDICATORI .....	10
4.3 STANDARD DI QUALITÀ .....	10
4.4 STRUMENTI DI VERIFICA .....	10
<i>Tabella 1 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per l'obbligo formativo</i> .....	10
<i>Tabella 2 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per la formazione superiore e continua</i> .....	11
<i>Tabella 3 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per l'Orientamento</i> .....	11
<b>5 LIVELLO PREVENTIVO</b> .....	<b>12</b>
5.1 CONTESTO E SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .....	12
.....	12
5.2 FATTORI DI RISCHIO E STRATEGIE DI RISPOSTA .....	13
5.3 NON CONFORMITÀ, RECLAMI E AUDIT .....	13
5.4 SEGNALAZIONI E RICHIESTE .....	13
<b>6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b> .....	<b>13</b>
6.1 VALIDAZIONE .....	13
6.2 DIFFUSIONE .....	13
6.3 AGGIORNAMENTO .....	14
<b>7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI</b> .....	<b>14</b>
<b>8 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLE ALTRE PRINCIPALI FUNZIONI</b> .....	<b>15</b>

# 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>	<a href="http://engimsanpaolo.it">engimsanpaolo.it</a> <a href="https://www.facebook.com/engim.sanpaolo.94">https://www.facebook.com/engim.sanpaolo.94</a> <a href="#">@EngimSanPaolo</a>
<b>Partita IVA /CF</b>	97266920582

## 2 Livello Strategico

### 2.1 Politica per la Qualità

La Direzione di ENGIM San Paolo ha stabilito i seguenti punti che si impegna a perseguire e condividere:

1. *MANTENERE ALTI STANDARD DI EFFICACIA ED EFFICIENZA DEI SERVIZI EROGATI PER ASSICURARE LA PIENA SODDISFAZIONE DEI PROPRI CLIENTI/DISCENTI ATTRAVERSO:*
  - ✓ 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.
2. *GARANTIRE LO SVILUPPO DELLE SEDI ENGIM, FAVORENDO IL RADICAMENTO IN NUOVI AMBITI TERRITORIALI E IN NUOVI SEGMENTI DI MERCATO.*
3. *CONTRIBUIRE ALLA QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DEI GIOVANI, TRASMETTENDO UNA MENTALITÀ POSITIVA ED OPEROSA, IN MODO TALE DA INTEGRARE PROFESSIONALITÀ 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.*
4. *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.*
5. *SVOLGERE UNA FUNZIONE SOCIALE ATTRAVERSO LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA ED IL SUPPORTO ALLA OCCUPAZIONE.*
6. *PRESIDIARE LO SVILUPPO DI CIASCUNA SEDE OPERATIVA IN ACCORDO CON UNA CORRETTA GESTIONE ECONOMICA.*
7. *UTILIZZARE AL MEGLIO LE RISORSE ECONOMICHE ASSEGNATE NEL RISPETTO DELLE NORME E DELLE PROCEDURE.*
8. *IMPLEMENTARE AZIONI DI PARTNERSHIP CON REALTÀ FORMATIVE E/O DI RICERCA E CON REALTÀ PRODUTTIVE NELL'AMBITO TERRITORIALE.*
9. *ASSICURARE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ ATTRAVERSO:*
  - *l'analisi della soddisfazione del cliente;*
  - *l'analisi del contesto nel quale opera;*
  - *l'analisi dei requisiti delle parti interessate;*
  - *il monitoraggio degli indicatori di efficienza efficacia e performance;*
  - *la promozione e il sostegno delle risorse umane;*
  - *la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;*
  - *l'erogazione dei servizi allineati agli standard dei servizi 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;*
  - *efficace soluzione dei problemi e della gestione delle non conformità.*
10. *MANTENERE LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2015 DEL PROPRIO SGQ E L'ACCREDITAMENTO DI ENGIM SAN PAOLO COME ENTE DI FORMAZIONE E ORIENTAMENTO PRESSO LA REGIONE LAZIO.*
11. *RICHIEDERE LA COMPLETA ADESIONE E IL COINVOLGIMENTO DI TUTTO IL PERSONALE, A TUTTI I LIVELLI, COLLABORATORI INCLUSI, ALLA POLITICA PER LA QUALITÀ DI ENGIM SAN PAOLO.*

### 2.2 Origini e Mission

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO è una fondazione 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, la fondazione 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.

La Fondazione, 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.

La Fondazione 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 della Fondazione, 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.

La Fondazione 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.

La Fondazione si è dotata di un codice etico:

[https://www.engimsanpaolo.it/sites/default/files/u888/CODICE%20ETICO\\_web.pdf](https://www.engimsanpaolo.it/sites/default/files/u888/CODICE%20ETICO_web.pdf)

## 2.3 Appartenenza

La fondazione aderisce all' **E.N.Gi.M.** (Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo), intendendosi tale adesione condizione essenziale per la continuità della Fondazione 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.

La Fondazione 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 sulla fondazione l'E.N.Gi.M. nazionale vorrà esercitare.

La Fondazione 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.

La Fondazione 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 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 2020-2021 ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO propone i seguenti corsi per l'obbligo formativo:**

**OPERATORE DELLE PRODUZIONI ALIMENTARI - LAVORAZIONE E PRODUZIONE DI PASTICCERIA, PASTA E PRODOTTI DA FORNO**

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 DEGLI ALIMENTI E ALLESTIMENTO PIATTI**

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 DELLA RISTORAZIONE - ALLESTIMENTO SALA E SOMMINISTRAZIONE PIATTI E BEVANDE**

l'operatore della ristorazione "sala bar" svolge attività relative ai servizi di sala e di bar con competenze nella scelta, preparazione, conservazione e stoccaggio di materie prime e semilavorati nel servizio di sala.

**OPERATORE ELETTRICO - INSTALLAZIONE MANUTENZIONE DI IMPIANTI ELETTRICI CIVILI**

si occupa dell'installazione, della riparazione e della manutenzione degli impianti elettrici di edifici adibiti ad usi civili o provvede all'adattamento di impianti elettrici già esistenti.

**OPERATORE INFORMATICO**

interviene nel processo di sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici; svolge attività di supporto operativo ai sistemi, alle reti ed alle soluzioni di data management.

**OPERATORE DEL BENESSERE - EROGAZIONE DEI TRATTAMENTI DI ACCONCIATURA**

fornisce servizi di cura estetica e cosmetica della persona, massaggia, tratta il cuoio capelluto, taglia, spunta, lava e da forma a capelli e barbe.

**OPERATORE DEL BENESSERE - EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TRATTAMENTO ESTETICO**

applica trucchi, elimina peli superflui, fornisce servizi di manicure e pedicure, esegue trattamenti e massaggi cosmetici sul corpo per migliorarne l'aspetto estetico.

Con l'entrata in vigore del Sistema Duale, Engim San Paolo ha la possibilità di attivare sui diversi percorsi la quarta annualità che dà diritto al Diploma Professionale. Il quarto anno è caratterizzato da un periodo di apprendimento al lavoro più lungo, che si concretizza in Alternanza Scuola/Lavoro o Apprendistato di Primo Livello.

**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.

### **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.

### **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.

## **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. 03-A.

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. 03-A.

## **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**

OBBLIGO FORMATIVO			
Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
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
SODDISFAZIONE DISCENTI	% degli allievi che hanno espresso un gradimento almeno sufficiente.	Almeno 80% di coloro che rispondono al questionario esprimono un giudizio almeno pari a 7/10	Riesame annuale
TASSO ABBANDONO	% degli allievi che hanno abbandonato il corso sul totale al 10%	Il tasso di abbandono deve essere inferiore al 25%	Riesame annuale
DISCENTI FORMATI	% degli allievi in formazione	Il numero dei discenti formati deve essere almeno pari al 95% dell'anno precedente	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
GRADIMENTO ALLIEVI	% allievi che hanno espresso un gradimento almeno sufficiente.	Almeno 80% di coloro che rispondono al questionario esprimono un giudizio almeno pari a 7/10	Fine Corso e Riesame annuale
DISCENTI FORMATI	% degli allievi in formazione	Il numero dei discenti formati deve essere almeno pari al 95% dell'anno precedente	Riesame annuale
AMPLIAMENTO OFFERTA	Numero di nuove tipologie di percorsi	Erogare/progettare almeno 1 nuovo tipo di corso ogni anno	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>

UTENTI ORIENTAMENTO DI BASE	Numero utenti orientamento di base	Almeno 75 utenti con orientamento di base	Verifica semestrale e Riesame annuale
UTENTI ORIENTAMENTO SPECIALISTICO	Numero utenti orientamento specialistico	Almeno 20 utenti con orientamento specialistico	Verifica semestrale e Riesame annuale

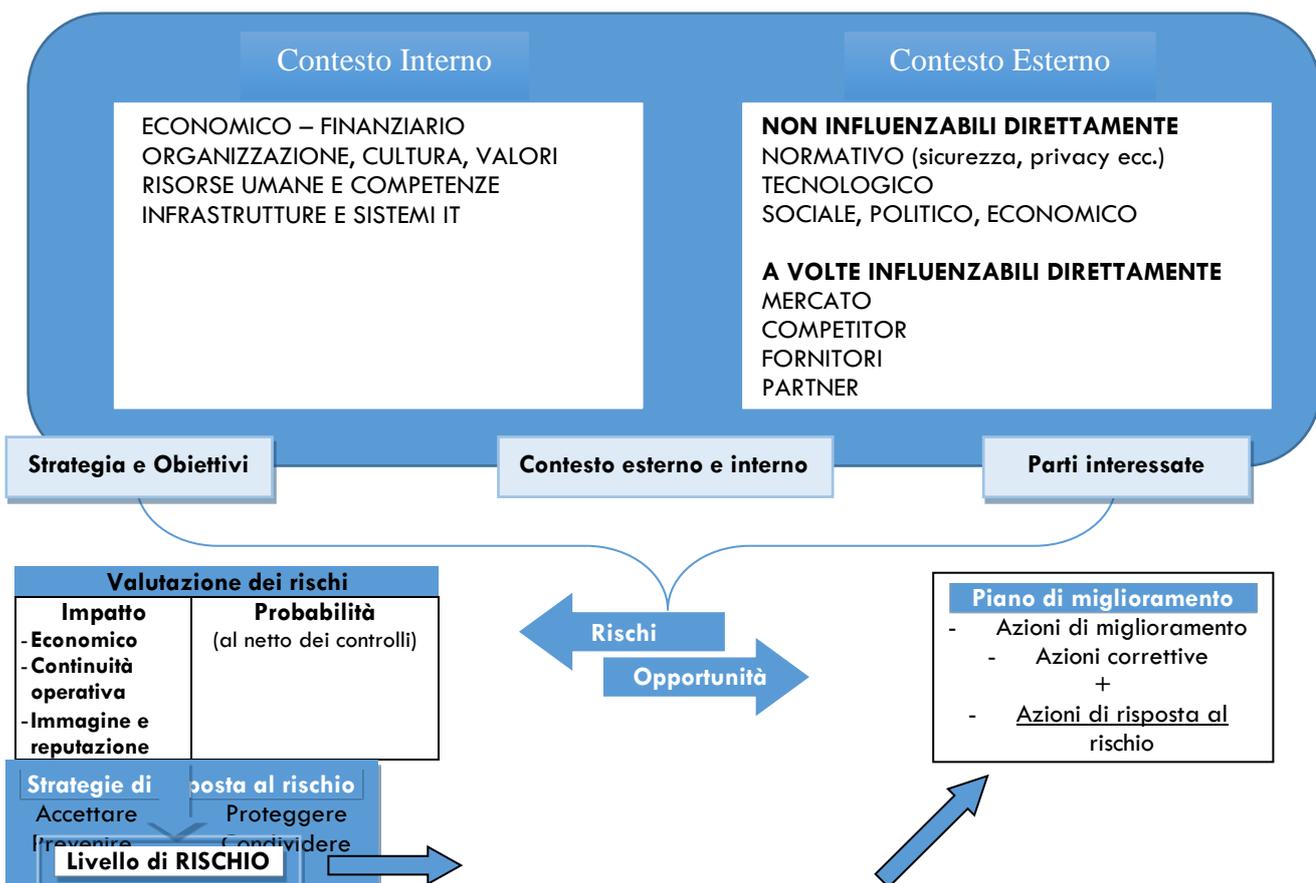
## 5 LIVELLO PREVENTIVO

### 5.1 CONTESTO E SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale di Engim San Paolo ha condotto un'attenta analisi del contesto in cui opera, individuando una serie di fattori politici, legislativi, sociali, culturali ed economici, i quali determinano un sistema di vincoli e opportunità e influenzano direttamente e indirettamente:

gli indirizzi strategici dell'azienda e il raggiungimento degli obiettivi; l'erogazione dei servizi svolti e la soddisfazione dei clienti; le esigenze delle parti interessate coinvolte nei processi. Per comprendere meglio i fattori che intervengono o possono intervenire, la Direzione ha suddiviso il contesto in:

- contesto interno: fattori direttamente coinvolti nella realizzazione delle attività come le attività economiche e finanziarie, le risorse umane in generale, l'organizzazione, i valori e la cultura aziendale, e chiaramente le infrastrutture informatiche a supporto di tutte le attività;
- contesto esterno: sia fattori che l'azienda non può controllare come fattori normativi o socio-politici, sia fattori che l'azienda può in parte controllare come mercato, competitor, partner, fornitori ecc.



## **5. 2 FATTORI DI RISCHIO E STRATEGIE DI RISPOSTA**

La Direzione Generale di Engim San Paolo ha analizzato i processi attraverso l'individuazione e la misurazione dei rischi e delle opportunità. Il contesto interno e quello esterno sono stati considerati con quest'approccio ed è stato messo a punto un piano di miglioramento. Il piano prevede tre tipologie di azioni: di miglioramento, correttive e di risposta al rischio.

## **5.3 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 07 "Gestione NC AC 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.

## **5.4 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 Suggestimenti", 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;
- Affissione nella bacheca della sede accreditata;
- Consegna 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 tabella seguente è contenuta l'indicazione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi.

POSIZIONE	RISPONDE A	RESPONSABILITÀ
DIRETTORE GENERALE	LEGALE RAPPRESENTANTE	<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>o La Direzione Generale fa parte del Consiglio Direttivo.</li> <li>o Definisce la Politica per la qualità dell'Ente ed effettua il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.</li> <li>o Mantiene i rapporti con il Presidente e con il Consiglio Direttivo.</li> <li>o Approva la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.</li> <li>o Viene coinvolto nella risoluzione di non conformità critiche emerse durante l'erogazione del servizio.</li> <li>o Approva il Piano annuale di formazione del personale.</li> <li>o Approva il Programma delle verifiche ispettive interne</li> </ul>
RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE	DIRETTORE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività afferenti l'amministrazione</li> <li>o Risponde di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge.</li> <li>o E' responsabile della gestione amministrativa del personale, predispone e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge.</li> <li>o Supporta il direttore generale nella definizione del budget di costo del personale; gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati.</li> </ul> <p>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.</p>
RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI	DIRETTORE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività di orientamento</li> <li>o Svolge attività di studio e ricerca relativi allo sviluppo di nuovi interventi formativi, di orientamento e di accompagnamento al lavoro.</li> <li>o Collabora allo sviluppo e alla programmazione delle attività formative/orientative dell'Ente in relazione ai soggetti esterni.</li> <li>o Cura la promozione e diffusione di strumenti innovativi per il miglioramento del servizio.</li> </ul> <p>Analizza le modifiche organizzative e tecnologiche dei sistemi di impresa e dei servizi al fine di individuare le ricadute sull'offerta formativa</p>
RESPONSABILE PROGETTAZIONE	DIRETTORE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività di progettazione</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Cura la promozione e diffusione di strumenti innovativi per il miglioramento del servizio.</li> </ul> <p>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.</p>
RESPONSABILE EROGAZIONE SERVIZI	DIRETTORE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 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>o Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione</li> <li>o Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza</li> <li>o Realizza il monitoraggio delle azioni e dei programmi</li> <li>o Opera la valutazione dei risultati e identifica le azioni di miglioramento del servizio</li> </ul> <p>Verifica che il processo d'erogazione dei servizi sia realizzato secondo il sistema di gestione della qualità</p>

## 8 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DELLE ALTRE PRINCIPALI FUNZIONI

POSIZIONE	RISPONDE A	RESPONSABILITÀ
COORDINATORE	RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI/DIRETTORE DI SEDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Finalizza le direttive ricevute in materia di attività della propria sede e ne assicura il raggiungimento degli obiettivi.</li> <li>o Assicura la gestione organizzativa e operativa relativamente al funzionamento della sede ed allo svolgimento delle attività, dei progetti e dei servizi erogati.</li> <li>o Coordina sotto l'aspetto organizzativo e applicativo la realizzazione delle attività di orientamento previste all'interno di attività formative.</li> </ul> <p>Inoltre, il coordinatore di orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Coordina sotto l'aspetto metodologico e contenutistico, interventi di orientamento nelle strutture di formazione interne ed esterne all'ente ed all'interno dei programmi delle attività corsuali rivolte a tutte le tipologie di utenza, al fine di favorire processi di motivazioni, di auto-imprenditorialità e padronanza delle problematiche del mercato del lavoro e delle professioni.</li> <li>o Gestisce la raccolta, l'organizzazione, la redazione, il trattamento, l'erogazione e la diffusione delle informazioni in merito alla formazione professionale e al mercato del lavoro.</li> <li>o Si rapporta con gli utenti per le scelte e la definizione di un progetto di inserimento professionale, attraverso l'offerta di informazione, counselling, il bilancio delle competenze, formazione orientativa, consulenza orientativa.</li> <li>o Valuta l'efficacia dell'orientamento fornito.</li> <li>o Pianifica programmi e servizi orientativi e si rapporta con Istituzioni, Enti, datori di lavoro, agenzie sociali, servizi di orientamento.</li> <li>o Svolge opera di promozione e collegamenti fra gli utenti e le istituzioni e le strutture formative, sociali, del mondo del lavoro.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Promuove attività orientative, socializzanti, di animazione culturale, soprattutto per gli utenti in situazione di disagio che si rivolgono alle strutture formative.</li> <li>o Gestisce relazioni di aiuto individualizzato anche ricorrenti e periodiche nei confronti degli utenti alla ricerca del primo lavoro o di un percorso formativo e professionale, finalizzate a favorire la conoscenza di sé, le proprie attitudini, capacità interessi e motivazioni e all'elaborazione di un piano di azione professionale.</li> <li>o Diffonde i materiali informativi sulla formazione, sul lavoro, sulle professioni, utilizzando tecnologie informatiche per la gestione dei dati.</li> <li>o Contribuisce alle attività di studio, ricerca in materia di orientamento</li> </ul>
ORIENTATORE-FORMATORE	COORDINATORE ORIENTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Illustra le opportunità formative proposte dall'Ente anche attraverso l'uso di strumenti cartacei e multimediali.</li> <li>o Individua ed analizza i bisogni formativi espressi dall'utenza.</li> <li>o Gestisce l'informazione sull'offerta di azioni di formazione ed istruzione, sugli sbocchi occupazionali in relazione al mercato del lavoro e sui servizi territoriali pubblici e privati per il lavoro.</li> <li>o Eroga moduli di formazione su particolari aree tematiche connesse al processo orientativo (strategie di ricerca attiva del lavoro, analisi del mercato del lavoro in relazioni alle propensioni personali, ecc.).</li> <li>o Gestisce la raccolta, l'organizzazione, la redazione, il trattamento, l'erogazione e la diffusione delle informazioni in merito alla formazione professionale e al mercato del lavoro.</li> <li>o Si rapporta con gli utenti per le scelte e la definizione di un progetto di inserimento professionale, attraverso l'offerta di informazione orientativa, counselling, il bilancio delle competenze, formazione orientativa, consulenza orientativa.</li> <li>o Gestisce relazioni di aiuto individualizzato anche ricorrenti e periodiche nei confronti degli utenti alla ricerca del primo lavoro o di un percorso formativo e professionale, finalizzate a favorire la conoscenza di sé, le proprie attitudini, capacità interessi e motivazioni e all'elaborazione di un piano di azione professionale.</li> <li>o Diffonde i materiali informativi sulla formazione, sul lavoro, sulle professioni, utilizzando anche tecnologie informatiche per la gestione dei dati.</li> <li>o Si rapporta con i docenti delle scuole per attività integrate di orientamento professionale e scolastico..</li> </ul>
PROGETTISTA	RESPONSABILE PROGETTAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Si rapporta con il Responsabile Progettazione per la costruzione dei nuovi progetti formativi</li> <li>o Attua le attività demandategli dal Responsabile Progettazione</li> </ul>
TUTOR	COORDINATORE	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Elabora, in accordo con i formatori, piani d'intervento che tengano conto dei bisogni professionali ed individuali espressi in relazione al mercato del lavoro locale ed in coerenza con il percorso formativo.</li> <li>o Gestisce interventi di socializzazione e/o sviluppo del</li> </ul>

		<p>clima d'aula.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Propone e gestisce interventi di potenziamento delle competenze del processo di apprendimento.</li> <li>○ Analizza la situazione locale del mercato del lavoro accedendo alle fonti di informazione disponibili.</li> <li>○ Individua e seleziona le aziende alle attività di stage.</li> <li>○ Cura i rapporti con le aziende per acquisire le disponibilità alla realizzazione di stage.</li> <li>○ Propone convenzioni e definisce modalità e tempi di realizzazione di stage.</li> <li>○ Collabora alla progettazione, monitoraggio e valutazione di attività di stage.</li> <li>○ Cura la compilazione e la raccolta della documentazione.</li> </ul>
DOCENTE	COORDINATORE	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestisce ed è responsabile dei servizi e/o attività necessarie all'utenza per l'acquisizione e/o il potenziamento di conoscenze, capacità e competenze in coerenza con la progettazione formativa.</li> <li>○ Collabora, secondo le specifiche progettuali e nel contesto delle azioni formative, all'attuazione dei processi di orientamento.</li> <li>○ Concorre alla progettazione di dettaglio dell'azione formativa con l'individuazione di obiettivi specifici e metodologie di azione.</li> <li>○ Concorre al sistema di monitoraggio e valutazione.</li> <li>○ Acquisisce ed elabora, nell'ambito dell'erogazione dei servizi formativi, informazioni relative alle realtà aziendali e/o scolastiche coinvolte.</li> <li>○ Assicura il proprio costante aggiornamento attraverso la partecipazione alle attività programmate.</li> </ul>