

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

Emittente/i: Direzione
Destinatario/i: Utenti, Formatori
Data: 12/09/2016 (9^ versione)

1. Natura di ENGIM Lombardia

L' ENGIM Lombardia è un'associazione riconosciuta senza fini di lucro che ha come finalità istituzionale la promozione dei valori civili e umanitari nei giovani studenti e lavoratori operando principalmente nel settore dell'istruzione e formazione professionale, dell'orientamento, dell'inserimento lavorativo.

L'ENGIM Lombardia è stata costituita nel 2008 ed è iscritta all'albo degli operatori accreditati della Regione Lombardia nei Servizi di Istruzione e Formazione Professionale e nei Servizi al Lavoro. Come continuità operativa in Lombardia dell'attività formativa svolta da ENGIM (Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo) e come emanazione morale della Congregazione di San Giuseppe (Giuseppini del Murialdo), mira essenzialmente all'educazione integrale dei giovani, mediante la loro preparazione spirituale, culturale, tecnica e professionale.

L' ENGIM è sorto all'interno ed in continuazione delle numerose attività a favore dei giovani e dei lavoratori avviate dal sacerdote torinese S. Leonardo Murialdo nella seconda metà del secolo scorso. Si ispira all'insegnamento ed all'esempio di questo santo e ne continua l'attività estendendola ed aggiornandola a vantaggio dei giovani, soprattutto di quelli più fragili e maggiormente esposti al rischio di insuccesso ed emarginazione. L' associazione è operante di fatto dal 1977 e si è formalmente costituita in data 18 settembre 1986. Dal 2007 l'assetto associativo è stato modificato al fine di consentire una risposta più adeguata alle richieste ed esigenze provenienti dalle istituzioni locali in tema di formazione professionale. In Italia stanno così sorgendo le Associazioni Regionali a sua volta associate all'ENGIM Nazionale (Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Lazio, Sicilia). All'estero l'ENGIM è presente con l'ENGIM ONG in Albania, Romania, Spagna, Guinea Bissau, Sierra Leone, Argentina, Cile, Brasile, Ecuador, Messico ed India.

I Centri ENGIM operano in una molteplicità di settori che si definiscono in rispondenza alle esigenze dell'ambiente, in uno spirito di collaborazione che coinvolge operatori, famiglie, giovani stessi, istituzioni pubbliche e private.

La sede legale ed operativa di ENGIM Lombardia è ubicata in via Sombreno 2 a Valbrembo (Bg) nel Parco dei Colli di Bergamo presso la Scuola San Giuseppe.

Le altre sedi operative sono a Brembate di Sopra ("Geller" via Donizetti 109/111– D1C, "Centro" via IV novembre 23) e a Merate (Viale Verdi 1).

2. La Carta dei Valori ENGIM

Ecco un estratto significativo della Carta dei valori ENGIM emessa nel 2008 .

1. Leggere i segni dei tempi

Attualizzare le parole che hanno fatto nascere un carisma e una famiglia ...

2. La Famiglia educativa

Lo spirito di famiglia è la caratteristica principale dell'azione dei Giuseppini: ogni iniziativa missionaria, pastorale, educativa e formativa ne deve essere impregnata ...

3. La centralità del ragazzo

I ragazzi e i giovani, la loro formazione umana, spirituale, culturale e professionale devono essere il fulcro e il punto d'incontro di ogni iniziativa della comunità educativa murialdina ...

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

4. Le esigenze dei ragazzi di oggi

I ragazzi e i giovani di oggi hanno bisogno di essere ascoltati e di ricevere risposte forti alle loro esigenze ...

5. La comunità educativa

La comunità educativa dei Giuseppini possiede un tesoro prezioso: l'insegnamento e l'esperienza del Murialdo. Riattualizzati nei confronti del ragazzo e del giovane essi costituiscono una fonte inesauribile alla quale tutti possono attingere ...

6. Il metodo di incontro murialdino

La comunità educativa dei Giuseppini non aspetta di essere cercata: va incontro, dialoga, ascolta, fa crescere, rispetta, testimonia e sa attendere che la semina porti i suoi frutti ...

7. Il Murialdo vive

Il Murialdo è una persona, un santo, che vive nei suoi figli, nella comunità educativa sparsa nel mondo, operatrice di un cambiamento lento ma profondo. E' un modello, una guida, un sostegno, un compagno nel cammino della vita.

3. Obiettivi Generali

Le politiche di istruzione e formazione integrate con quelle del lavoro sono strategiche per lo sviluppo della società.

Il recupero della competitività come condizione di crescita reale non può che basarsi sulla acquisizione delle competenze e sulla crescita della persona a 360 gradi, con particolare attenzione ai momenti di transizione (dalla scuola al lavoro, dal lavoro temporaneo a quello stabile).

4. I servizi

I servizi erogati da ENGIM Lombardia sono:

1) Servizi di Istruzione e Formazione Professionale

a) Formazione Secondo Ciclo

Percorsi Pubblici Triennali di Qualifica:

- OPERATORE ELETTRICO - Indirizzo "Impianti elettromeccanici".
- OPERATORE DI IMPIANTI TERMOIDRAULICI
- OPERATORE AGRICOLO - Indirizzo "Coltivazioni arboree, erbacee, ortofloricole".
- OPERATORE AGRICOLO - Indirizzo "Silvicoltura e salvaguardia ambientale".
- OPERATORE ALLA RIPARAZIONE DEI VEICOLI A MOTORE - Indirizzo "Manutenzione aeromobili".
- OPERATORE DELLA RISTORAZIONE - Indirizzo "Preparazione pasti".

Percorsi Pubblici di Quarto anno di diploma:

- TECNICO ELETTRICO.
- TECNICO IMPIANTI TERMICI.
- TECNICO AGRICOLO.
- TECNICO CUCINA.
- TECNICO RIPARAZIONE VEICOLI A MOTORE.

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

b) Formazione Continua e Permanente

- Formazione Privata Permanente Normata e secondo il Quadro Regionale Standard Professionali (QRSP) in ambito socio sanitario:
- Formazione Privata Permanente in tutti gli altri settori secondo il Quadro Regionale Standard Professionali (QRSP)
- Formazione Pubblica e Privata per Aziende

2) Servizi al Lavoro

- Accompagnamento al lavoro
- orientamento (tutoring e counselling)
- coaching
- scouting aziendale
- supporto all'auto imprenditorialità
- placement verso le aziende.

I servizi offerti da ENGIM Lombardia si articolano in quattro aree:

a) Area formativa, che si concretizza nei seguenti ambiti:

- *Attività formative ordinarie*, basate su una programmazione:
 - rispettosa, per gli alunni, della libertà di coscienza e delle esigenze individuali; per i docenti, della libertà di insegnamento e del pluralismo culturale;
 - conforme agli ordinamenti regionali, pur rivendicando i necessari spazi di adattamento;
 - aggiornata nei contenuti curriculari, nei metodi e negli strumenti, nelle competenze dei formatori, potenziate mediante l'auto-aggiornamento, la formazione in servizio e la partecipazione ad altre iniziative.
- *Attività formative integrate*
 - interne (orientate agli alunni e comprendenti: attività integrative per il recupero e il sostegno, e attività extracurricolari aggiuntive per lo sviluppo degli interessi personali e per la formazione personale);
 - esterne (orientate al territorio e comprendenti: interventi di orientamento, manifestazioni ed iniziative di promozione culturale e sociale, quali mostre, convegni, visite aziendali, ...).

b) Area di segreteria, che si concretizza soprattutto nelle attività di:

- iscrizioni, certificazioni e informazioni inerenti alla carriera formativa degli studenti;
- ritiro, su richiesta, della documentazione accessibile;
- prenotazione di colloqui con il Direttore, i Formatori Coordinatori;
- controllo sulla frequenza degli alunni.

c) Area politiche attive del lavoro

- Servizi al lavoro compresi percorsi formativi specifici di riqualificazione finalizzati all'inserimento lavorativo.
- Confronto e dialogo costante con le imprese per: disponibilità ad accogliere allievi in tirocinio, individuazione bisogni formativi, fornitura risorse umane richieste.

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

d) Area logistico-ambientale

La manutenzione annuale degli edifici permette di avere strutture adeguate alle norme di sicurezza e di igiene attualmente richieste dalla legislazione: porte antipanico, vie di fuga, piano di evacuazione. Il sistema di sicurezza è tenuto costantemente aggiornato sia con un piano di assistenza continuo con ditte specializzate sia con le simulazioni periodiche che coinvolgono tutto il personale e tutti gli studenti.

5. Formazione Pubblica di 2° Ciclo I percorsi triennali di Qualifica e quarto anno di Diploma con assolvimento dell'obbligo di istruzione

- *Obiettivo.* I percorsi triennali consentono l'assolvimento dell'obbligo d'istruzione nell'ambito del DDIF e il conseguimento della qualifica di II° livello europeo.
- *Destinatari.* Si rivolgono ai giovani dai 14 ai 18 anni orientati ad un precoce inserimento lavorativo.
- *Modalità.* Si tratta di percorsi triennali della durata annuale minima di 990 ore, con un periodo di stage in aziende del settore da svolgere nel 2° e nel 3° anno. E' previsto un esame finale di qualifica al termine del quale è possibile iscriversi al 4° anno della IFP per conseguire il diploma di III° livello europeo.
- *Descrizione.* I percorsi attivati da ENGIM Lombardia si riferiscono al settore Elettrico Elettronico (Operatore elettrico – Impianti elettromeccanici), nel settore Meccanico (Operatore Impianti Termoidraulici) e Agricolo (Operatore Agricolo – Coltivazioni arboree, erbacee ed ortofloricole). Nel corso del triennio vengono raggiunti gli Obiettivi Specifici di Apprendimento previsti dalla Regione Lombardia.

La programmazione formativa sviluppa dimensioni culturali e didattiche nelle seguenti aree:

- Triennali di qualifica regionale:

Orario minimo triennale: 2970 ore.

Orario minimo annuale: 990

Area	%	Totale ore
Linguaggi	35 - 45	1040 - 1336
Storico – Socio - Economica		
Scientifica		
Tecnico - Professionale	65 – 55	1930 - 1634
Stage		
Totale minimo complessivo	100	2970

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

- Percorso di IV anno di diploma regionale:

Orario minimo annuale: 990

Area	%	Totale ore
Linguaggi	45 - 55	445-545
Storico – Socio - Economica		
Scientifica		
Tecnico - Professionale	45 - 55	445-545
Stage		
Totale minimo complessivo	100	990

6. Formazione in Apprendistato

In base al D. 81/2015 i contratti di lavoro in apprendistato (art. 43, art. 44 e art. 45) prevedono dei periodi di formazione esterna all'azienda. ENGIM Lombardia eroga:

- la formazione esterna per il conseguimento di tutti i titoli del repertorio leFP (art.43) e dell'Istruzione Superiore (art. 43 e art. 45)
- la formazione esterna trasversale (art.44)

7. La formazione permanente normata e regolamentata

- *Obiettivo.* Realizzare Corsi di Formazione per adulti in difficoltà occupazionale e alla ricerca di una riqualificazione, con un occhio di riguardo alle donne e agli stranieri. Tra i corsi di formazione permanente ENGIM Lombardia, in base al target dei destinatari scelto, offre i corsi di Ausiliario Socio Assistenziale, di Operatore Socio Sanitario, di Riqualifica ASA in OSS, di Assistente Familiare.
- *Destinatari.* giovani con 18 anni compiuti e adulti in possesso del titolo di terza media (per i corsi ASA) e di un diploma o qualifica professionale biennale (per i corsi OSS).
- *Modalità e descrizione.*

L'Ausiliario Socio-Assistenziale è un operatore dell'area sociale che, in forza di una specifica formazione istituita con Delibera del Consiglio Regionale n° IV/1267 del 28/02/1989 e regolamentata con Delibera di Giunta n. 7693 del 24/07/2008, basandosi su capacità di relazionarsi correttamente, attua un intervento diretto con l'utente al fine di recuperare le risorse in una prospettiva di autonomia in supporto alla vita quotidiana; collabora, con un intervento indiretto, attraverso la lettura dei bisogni, alla mobilitazione delle risorse della comunità in cui l'utente vive. E' previsto l'impiego dell'ASA in: strutture protette per handicappati o anziani (RSA, CDI, CDD); servizi di assistenza domiciliare diretta ad anziani, diversamente abili o nuclei familiari in difficoltà (SAD, ADI); servizi per handicappati; centri di pronto intervento; comunità alloggio per minori con handicap e per tossicodipendenti.

- *Durata e Sede.* Durata: 800 ore (350 di formazione in aula 100 di esercitazioni e 350 di tirocinio). Il corso si terrà presso entrambe le sedi.

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

- *Titolo di studio rilasciato.* Qualifica professionale di AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE rilasciata dalla Regione Lombardia.

L'Operatore Socio-Sanitario è l'operatore che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito ai termine di specifica formazione professionale, normata con DGR n°VII/5428 del 6 Luglio 2001 e regolamentata successivamente con DGR n° VIII/005101 del 18 Luglio 2007, svolge attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona in un contesto sia sociale che sanitario e a favorire il benessere e l'autonomia della persona. Tale attività è svolta sia nel settore sociale che in quello sanitario, in servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, in ambito ospedaliero, residenziale e domiciliare. Svolge la propria attività in collaborazione con gli altri operatori preposti alla assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multi-professionale.

- *Durata e Sede.* Durata: 1000 ore (450 di formazione in aula 100 di esercitazioni e 450 di tirocinio). Il corso si terrà presso entrambe le sedi
- *Titolo di studio rilasciato.* Qualifica professionale di OPERATORE SOCIO-SANITARIO rilasciata dalla Regione Lombardia valida su tutto il territorio nazionale

Assistente Familiare

a. Corso base della complessiva durata minima di 160 ore, articolati in:

- modulo introduttivo, della durata minima di 40 ore, finalizzato a fornire le competenze essenziali riferite alla cura e all'igiene della persona con un basso bisogno assistenziale, alla preparazione dei pasti, alla comunicazione e alla relazione con la persona assistita e alla sua famiglia, alla cura della casa e all'igiene domestica, ai diritti/doveri nel rapporto di lavoro;
- modulo base, della durata minima di 120 ore, finalizzato a fornire le competenze che caratterizzano l'esercizio dell'attività lavorativa dell'assistente familiare nell'assistenza alla persona non autosufficiente.

b. Corso di II livello per l'assistenza a domicilio di persone affette da malattie neurologiche avanzate inguaribili, della durata minima di 100 ore di cui almeno il 50% in ore di teoria. I corsi si rivolgono a due specifiche aree di intervento:

- . il lavoro con persone affette da morbo di Alzheimer e demenza senile
- . Il lavoro con persone affette da Sclerosi Laterale Amiotroficacosi articolate

2. Per quanto riguarda il corso base l'accesso al modulo base richiede di aver acquisito le competenze essenziali oggetto del modulo introduttivo.

3. L'accesso al corso di II livello richiede di aver già ottenuto la certificazione relativa al corso base.

4. In presenza di difficoltà linguistiche dei destinatari, dovranno essere attivati corsi propedeutici di lingua italiana che vertano su tematiche e glossari specifici, a integrazione del percorso formativo sopra descritto della durata massima di 24 ore.

Titolo di studio rilasciato. Attestato di Competenze Regione Lombardia.

- *Risultati attesi.* Occupazione lavorativa congruente con il percorso formativo per l'80% circa dei qualificati

Per informazioni. Coordinamento –Valbrembo via Sombreno 2 – tel. 035/527853 – email info@engimlombardia.org.

Manuale della Qualità NORME UNI EN ISO 9001:2008	CARTA DEI SERVIZI	PSQ.07 – Allegato 01	
		Rev.9	Data: 12/09/2016

8. Formazione pubblica e privata QRSP

ENGIM Lombardia garantisce ai corsisti adulti sia all'interno dell'Offerta Pubblica che privata la certificazione delle competenze relative a tutti i profili professionali del quadro regionale standard professionale QRSP Regione Lombardia.

9. Servizi al Lavoro

ENGIM Lombardia garantisce per i propri corsisti adolescenti (Garanzia Giovani) e adulti (Dote Unica Lavoro) l'attivazione di percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo, anche attraverso periodi di stage retribuito.

In qualità di ente accreditato ai Servizi al Lavoro inoltre ENGIM Lombardia si propone nel territorio come ufficio per l'impiego a disposizione dei soggetti inoccupati e/o disoccupati in DID (disponibilità immediata al lavoro).

10. Sistema di Gestione della Qualità

La politica della Qualità dell'ENGIM Lombardia è una politica voluta e finalizzata a dare efficacia al programma di sviluppo del proprio Sistema Qualità con normale riferimento alla normativa ISO 9001, per il raggiungimento degli obiettivi che seguono:

- 1) Raggiungere e mantenere un sistema di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001 tale da soddisfare con continuità le esigenze espresse e/o implicite del committente.
- 2) Assicurarsi che la qualità prestabilita sia capita, raggiunta e mantenuta a tutti i livelli dell'organigramma.
- 3) Assicurare al committente che la qualità prestabilita sia raggiunta nel prodotto o nel servizio fornito.

Il Centro ENGIM Lombardia è organizzato per assicurare una formazione finalizzata a soddisfare le esigenze del cliente (alunno, famiglia e azienda).

La qualità del servizio si realizza tramite l'armonizzazione dell'attenzione al cliente mediata e alimentata da un costante e continuo rapporto con:

- il mercato, rappresentato dal sistema delle aziende e delle imprese;
- gli enti finanziatori;
- l'ambiente esterno.

E' attivo il servizio di raccolta reclami/disservizi/suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- 1) Presso ogni sede è posizionata una "casella di posta" verde dove poter imbucare i moduli predisposti
- 2) Attraverso il sito <http://lombardia.engim.org/> alla voce "Qualità" è possibile inviare per posta elettronica una e-mail.