

ENGIM Lombardia individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, conforme alla norma **ISO 9001:2015**, lo strumento al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo ed efficace tra le parti interessate e l'organizzazione, ponendo al centro della propria attenzione il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti/erogati e la soddisfazione dei destinatari della propria attività.

La linea strategica di base dell'ente nell'ottica della qualità si articola sui seguenti **principi**:

P1 - Avere al centro della nostra attenzione l'interesse e la soddisfazione delle attese delle parti interessate con i **cambiamenti in atto sul versante delle politiche formative e del lavoro** che vedono l'attività sia formativa che di servizi al lavoro unificarsi all'interno degli strumenti delle politiche attive del lavoro (Sistema duale D. Lgs. 81/2015), contribuendo allo sviluppo professionale delle persone e facilitando l'ingresso e la permanenza nel mercato del lavoro.

P2 - Essere attenti alle innovazioni possibili, per trovarci pronti ai **cambiamenti in atto sul piano sociale, culturale, scientifico e tecnologico**, per raccoglierci e interpretarli al fine di specializzare l'offerta di servizi dell'ENGIM.

P3 - Fare tesoro delle **esperienze e buone prassi** acquisite, da noi e dalle altre realtà formative in Italia e all'estero con particolare riferimento agli altri centri ENGIM e alle Opere di Congregazione, anche in un'ottica di rete che possa ottimizzare e valorizzare le risorse.

P4 - Assumere l'ottica dell'**autonomia** e delle **responsabilità** nei ruoli/funzioni da una parte e della pianificazione per **obiettivi** e della **progettazione/monitoraggio e valutazione** dei servizi (documentando tale impegno attraverso il Piano dell'offerta formativa (POF) e la Carta dei Servizi nel rispetto della "carta dei valori" di ENGIM Nazionale e del prossimo "Manifesto ENGIM" (che verrà presentato nell'assemblea soci di luglio 2018), finalizzate a:

- Favorire l'emergere delle potenzialità espresse ed inesprese delle **risorse umane** attraverso la strutturazione di un modello organizzativo che favorisca l'assunzione delle responsabilità e il lavoro per obiettivi e risultati.
- Favorire l'emergere delle potenzialità espresse ed inesprese degli **utenti** attraverso la valorizzazione delle attitudini, delle passioni, degli interessi e attraverso un costante e attento bilancio delle competenze possedute.
- Promuovere negli allievi e negli utenti l'**educazione** alla vita democratica, alla consapevolezza dei diritti e dei doveri che caratterizzano la cooperazione sociale, alla consapevolezza dei principi fondamentali dell'etica nel posto di lavoro.
- Informare e offrire tutti gli strumenti per creare un ambiente di apprendimento e di lavoro sano, sicuro in modo tale che le questioni relative alla **salute** e alla **sicurezza** siano considerate fondamentali sia per i docenti che per gli allievi ed assumano un valore culturale pregnante le attività.
- suscitare attenzione e cura nei confronti delle **relazioni interpersonali**, affinché venga ispirata dai valori del confronto, del dialogo, del rispetto dei pensieri divergenti, della pazienza nelle eventuali incomprensioni, della solidarietà verso le sofferenze e di una gestione nel complesso equilibrata tesa a ridurre il più possibile le situazioni di conflitti.

P5 - Presidiare il **territorio** attraverso la partecipazione a tavoli e a gruppi di lavoro istituzionali garantendo la visibilità dell'ente e acquisendo il più possibile dati e informazioni aggiornate dei fenomeni in atto riguardanti le politiche dell'Istruzione, della Formazione e del Lavoro oltre che rilevando le evoluzioni più significative nel mercato del lavoro e individuare le principali aziende protagoniste del cambiamento, per attivare sinergie con le stesse e le Associazioni di categoria del territorio (Confartigianato, Confindustria, ecc.) in modo da adattare l'erogazione dei servizi alle specifiche richieste dal mercato dal lavoro.

Per superare le debolezze e consolidare i punti di forza e abbiamo lavorato attorno ai seguenti **Obiettivi generali** del Sistema di Gestione per la Qualità:

1. Ottenere la certificazione qualità secondo la nuova norma **ISO 9001:2015** e prepararci per una eventuale Sistema di Gestione per la Qualità integrato sicurezza e ambiente, nei tempi e nei modi che derivano da un'attenta analisi del rapporto costi/benefici.
2. Stabilire **obiettivi** coerenti e misurabili che trovino risposta nel **modello organizzativo** e nelle relative **responsabilità** delle risorse umane, agite in chiarezza di ruolo e mansioni.
3. Garantire una sempre crescente autonomia da parte delle sedi accreditate rispetto alla **gestione e implementazione** dei servi offerti/erogati, in base alle necessità del territorio e agli obiettivi dell'ente, attraverso un clima sereno e collaborativo di lavoro e sperimentando nuove linee di finanziamento e/o nuove intese nel territorio (sia per tipologia di partner che per modalità di collaborazione).
4. Garantire una sempre crescente autonomia da parte delle sedi accreditate rispetto ai **controlli** e alle **verifiche** messe in atto da Regione Lombardia (o altri enti committenti), con riferimento sia ai requisiti di accreditamento regionale sia all'erogazione dei servizi formativi e dei servizi al lavoro.
5. Favorire un **dialogo costante con le imprese** per promuovere da una parte l'acquisizione da parte degli allievi/utenti delle competenze necessarie ad un efficace inserimento lavorativo e dall'altra la consapevolezza da parte nostra dei servizi di cui le imprese hanno bisogno.
6. Avere al centro della nostra attenzione gli obiettivi di **igiene e sicurezza** sia nell'ottica del puntuale adempimento normativo che nella promozione culturale riconoscendo in essi il presupposto sostanziale del conseguimento degli obiettivi statutari dell'ente. Nessun obiettivo di apprendimento o di inserimento lavorativo può oggi – in virtù della complessità della società e del nuovo sistema delle politiche attive del lavoro - essere raggiunto senza soddisfare contemporaneamente i requisiti in termini di igiene e sicurezza, sempre più tema di confronto con le imprese partner.
7. Raggiungere e mantenere, attraverso le opportune attività di **accompagnamento e formazione**, un adeguato livello di competenza del personale interno, inteso come aggiornamento professionale, conoscenza del SGQ e consolidamento e sviluppo delle competenze relative alla gestione delle relazioni e dei possibili conflitti interpersonali che - per utenza e tipologia di servizi - possono tipicamente insorgere nei contesti come il nostro.
8. Proseguire con l'approccio per **processi** nello sviluppo, nell'attuazione e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità e dell'offerta dei servizi, al fine di accrescere il livello di **soddisfazione delle parti interessate** a partire da un'analisi dei rischi e delle opportunità.
9. Ottenere un **miglioramento continuo** monitorando continuamente l'opinione delle parti interessate per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione:
 - nei servizi e dei processi,
 - nelle prestazioni dell'intero Sistema di gestione,
 - nella soddisfazione dell'utenza.

I processi in atto sono continuamente ricostruiti e codificati in **procedure** che li rendono operativi attraverso delle **istruzioni**.

Valbrembo, li 30/05/2018

IL DIRETTORE
(Dott. Giuseppe Cavallaro)

