

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.

## PREMESSA

In un contesto sempre più incerto, complesso e soggetto a cambiamenti culturali, sociali, economici e tecnologici repentini si vuole impostare il modello organizzativo con un'attenzione particolare al modus di relazionare (gestione del sé, comunicazione, negoziazione) al proprio interno, con il territorio e gli stakeholder in un **approccio eco-sistemico**. Da una parte favorendo l'autonomia e l'assunzione di responsabilità interne (individuali e di gruppo) e dall'altra dando impulso a partnership esterne funzionali al bene comune dell'intera comunità. Tale approccio segue una logica definita "**4Win**" dove ciascuno persegue gli scopi facendo propri anche quelli degli altri a pari grado di priorità.

## PRIORITÀ DI ORGANIZZAZIONE

- **Consapevolezza di far parte di un ecosistema interconnesso.**

Dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, imprese, comunità, ... territorio influenzano attraverso i propri pensieri e comportamenti i servizi che vengono erogati e partecipano ciascuno direttamente o indirettamente alla generazione di benefici per tutti gli stakeholder.

- **Consapevolezza delle incertezze per poter cambiare.**

Non vi è una sola interpretazione corretta del problema, una possibilità ottima di soluzione. Non vi è neanche un modo uguale di agire indipendentemente dal momento e dal contesto. Non esiste neanche un protocollo di azione vincente in ogni tempo e in ogni dove. Non esiste uno strumento/tecnica validi indipendentemente da chi li usa e perché.

- **Centralità della persona.**

Per arrivare a fornire una formazione e opportunità lavorative di qualità ai giovani e agli adulti che si affidano a noi insistiamo sulla "filiera" di attenzione e cura dell'altro che ci viene affidato: gli allievi e gli utenti affidati ai formatori e ai tutor, i formatori e i tutor affidati ai coordinatori, i coordinatori e i segretari affidati ai responsabili di sede, i responsabili di sede affidati al direttore, il direttore affidato al consiglio di amministrazione. Le attenzioni e le cure consistono per tutti nell'accompagnare, motivare, sostenere, formare, correggere perché il lavoro e l'apprendimento siano gratificanti e si basino su un forte senso di responsabilità, su un alto grado di autonomia, sul puntuale aggiornamento continuo e sulla consapevolezza che non conta quanto si sa e quanto si sa fare ma quanta intelligenza e creatività ciascuno sa mettere .

- **Evitare *bypass organizzativi*.**

Nella filiera bisogna stare molto attenti ad una relazione e comunicazione che non "salta" i livelli per evitare di alterare e/o interferire nei processi di affidamento e cura dell'altro.

- **Responsabilizzazione diffusa.**

Ciascuno è responsabile dello sviluppo delle competenze, dell'autonomia e del protagonismo delle persone affidate. La responsabilità è sempre quella di gestione dell'altro per aiutarlo a raggiungere i propri obiettivi professionali.

- **Standardizzazione e digitalizzazione per liberare spazi.**

La standardizzazione dei processi e l'utilizzo crescente di supporti digitali sono determinanti per liberare spazi funzionali alla prioritaria gestione del sé e degli altri, riducendo lo stress procurato dalle richieste "aggressive" esterne che spingono all'azione immediata senza garantire i necessari spazi di pensiero.

## PRIORITÀ DI SERVIZIO

- **Rispetto della norma e della forma.**

Il rispetto puntuale delle normative e degli aspetti formali costituiscono la base sicura su cui costruire la qualità del servizio erogato. Più si è in prima linea più centrale è questa componente di professionalità.

- **Servizi formativi e al lavoro integrati.**

Non esiste una separazione tra i servizi. Chi si forma per acquisire delle competenze lo fa per spenderle nel mondo del lavoro. L'inserimento lavorativo di qualità e il benessere nel posto di lavoro rimangono e sono gli obiettivi prioritari per tutti, sia per chi lavora in ENGIM, sia per chi si affida ad ENGIM.

- **Apprendimento in contesto e/o assetto lavorativo.**

La progettazione formativa e le misure di politiche attive del lavoro devono vedere il più possibile la presenza delle imprese come partner strategici (alternanza, scuola impresa, academy, training center, apprendistato, esperti, visite, ...). Dobbiamo coinvolgere e stimolare le imprese a vedersi come forze generatrici di bene comune utilizzando il proprio potere creativo, di influenza e trasformazione della realtà.

- **Internazionalizzazione**

In Europa (nostro principale committente indiretto) troviamo gli stimoli, le anticipazioni, le intuizioni, le conoscenze, le relazioni che ci servono per innalzare la qualità del nostro servizio. All'estero si possono attivare esperienze significative che favoriscono la messa in gioco della persona a tuttotondo. Per questo diamo priorità alla partecipazione a progetti europei di mobilità KA1 e non solo e all'attivazione di esperienze all'estero in alternanza. Grazie ad ENGIM ONG inoltre abbiamo la possibilità di allargare ulteriormente il nostro sguardo e consolidare l'obiettivo Europeo di costruire esperienze di formazione internazionali.

## **TRAGUARDI E OBIETTIVI GENERALI DI MIGLIORAMENTO E INNOVAZIONE**

### **T1 – Promuovere innovazione/creatività/resilienza attraverso l'esplorazione di nuovi contesti.**

**O1** – Sperimentare una iniziativa di Fundraising e una iniziativa di volontariato di competenza.

**O2** – Aprirsi verso nuovi spazi di presenza (percorsi, target).

**O3** – Accrescere le competenze internazionali delle persone di ENGIM.

**O4** (Accordo incentivi) – Incremento delle unità formative interdisciplinari con almeno uno tra i contenuti valoriali del Codice Etico di ENGIM: persone al centro, bellezza, lavoro, comunità che educa, equità.

**O5** – Incremento delle unità formative interdisciplinari con almeno uno tra i contenuti: novità del mercato, normativa specifica sulla sicurezza, sfide dell'ecologia integrale, sfide della pace.

### **T2 – Promuovere la formazione interna come piattaforma di welfare per tutto l'arco della vita.**

**O6** – Implementare sistemi per valutare ed accrescere le competenze trasversali delle persone, sia "collaboratori" che utenti

**O7** – Definire strumenti per monitorare, definire profili ed accompagnare gli utenti.

**O8** – Diffondere l'utilizzo di LET'S ENGIM per l'infrastruttura digitale delle relazioni.

**O9** (Accordo incentivi) – Incremento delle convenzioni e dei protocolli di apprendistato.

### **T3 – Da ente di formazione ad agente per la persona e per il lavoro.**

**O10** – Accrescere l'adesione ai **valori di ENGIM**.

**O11** – Sperimentazione di modelli di organizzazione agile e resiliente – diffusione del modello di responsabilità condivisa.

**O12** - Applicazione del modello dell'impresa formativa come modalità di formazione ed accrescimento delle competenze. [Accordo incentivi: incremento dell'attività delle scuole impresa].

**O13** - Migliorare le performance delle raccomandazioni EU (inserimenti lavorativi, apprendistato, esperienze estero) ed il gradimento delle attività formative. [Accordo incentivi: Incremento del numero di inserimenti lavorativi degli allievi e degli utenti, incremento del gradimento delle attività formative da parte degli allievi].

Valbrembo, li 28/06/2024

IL DIRETTORE  
(Dott. Giuseppe Cavallaro)

