

## Politica della Qualità

---

Approvata il 26/02/2024

In vigore dal 26/02/2024



## Politica della Qualità

<b>Redazione</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
Compliance Officer	Direttore Generale	Direttore Generale

<b>Versione</b>	<b>Data approvazione</b>	<b>Descrizione</b>
1	26/02/2024	Prima pubblicazione

## INDICE

<b>1</b>	<b>OBIETTIVI</b> .....	4
1.1	Scopo e ambito di applicazione .....	4
1.2	Riferimenti normativi .....	4
<b>2</b>	<b>FINALITÀ E CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</b> .....	4
<b>2</b>	<b>VISION E MISSION DELLA FONDAZIONE</b> .....	5
<b>3</b>	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b> .....	6

## 1 OBIETTIVI

### 1.1 Scopo e ambito di applicazione

Il presente documento è espressione delle intenzioni generali della Fondazione ENAIP Lombardia relativamente alla Qualità. Descrive come la Direzione intende raggiungere la qualità e determina il modo in cui gli aspetti del Sistema di Gestione della Qualità sono impostati e gestiti. La politica della qualità di ENAIP nasce dalla mission aziendale e serve a definire le politiche di alto livello che hanno per tema la qualità.

Il presente documento in linea con la norma ISO 9001:2015 è approvata dal Direttore Generale ed è resa disponibile sul sito internet <https://www.enaiplombardia.eu/>

### 1.2 Riferimenti normativi

- Norma Europea UNI EN ISO 9001:2015, §5.2

## 2 FINALITÀ E CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

La Fondazione è un'agenzia di servizi formativi e di servizi per l'impiego per le persone, le comunità, le organizzazioni sociali e le imprese che opera con finalità sociali e senza fini di lucro in maniera radicata sul territorio della Lombardia da oltre cinquant'anni.

Le tipologie prevalenti dei servizi erogati da Enaip Lombardia sono:

1. Formazione per il Diritto Dovero all'Istruzione ed alla Formazione (IeFP) per adolescenti in uscita dalla Scuola media inferiore;
2. Formazione per l'inclusione socio-lavorativa di giovani ed adulti nell'area dello svantaggio sociale (disabili, emarginati, carcerati, ecc.);
3. Formazione Superiore, Alta Formazione e Formazione di Eccellenza (per neodiplomati e laureati in cerca di occupazione);
4. Formazione per l'Apprendistato sia professionalizzante (art 44) che per il conseguimento di un titolo di studio (art 43 e art 45);
5. Formazione Continua e Permanente per lavoratori occupati e disoccupati;
6. Formazione Abilitante e regolamentata in applicazione delle normative di legge;
7. Formazione per disoccupati e lavoratori in difficoltà occupazionale;
8. Servizi al lavoro;
9. Progetti europei di formazione e scambi di studenti e formatori.

Enaip Lombardia è accreditata presso la Regione Lombardia:

- nell'Albo degli accreditati per i servizi di formazione ed istruzione professionale, nella sezione A, al n. 396, dal 01/08/2008;
- nell'Albo degli accreditati per i servizi per il lavoro, al n. 211, dal 25/06/2010.

La Fondazione è inoltre accreditata come soggetto erogatore di servizi di formazione presso i principali Fondi Interprofessionali (Fondimpresa, Fondartigianato, ForTe, Forter, Fapi, FormaTemp) e le strutture sanitarie regionali.

Dal 04/03/2002 ENAIP è certificata ISO 9001:2015 per le attività di progettazione ed erogazione di servizi di formazione, di orientamento e di servizi al lavoro.

## 2 VISION E MISSION DELLA FONDAZIONE

La missione di Enaip Lombardia, in qualità di ente di formazione, mira a favorire:

- lo sviluppo professionale dell'individuo considerando contesti e attitudini personali;
- la centralità della persona e lo sviluppo del suo ruolo nella società civile;
- l'inserimento progressivo nell'economia del territorio e nel sistema produttivo;
- il focus sulle pari opportunità, sui principi di democrazia e di solidarietà;
- l'attenzione e l'integrazione sociale dei soggetti più esposti, a rischio di marginalità o con esigenze specifiche;
- la condivisione di valori volti alla crescita personale e alla consapevolezza;
- la crescita delle economie territoriali e delle imprese a livello locale;
- lo sviluppo del Terzo settore e dell'economia sociale.

Tale missione è perseguita attraverso l'erogazione di prodotti e servizi di orientamento, formazione professionale e accompagnamento al lavoro e servizi di natura consulenziale. La missione di Enaip Lombardia assume come riferimento i seguenti principi:

- ✓ centralità della persona umana;
- ✓ valorizzazione del lavoro quale strumento di partecipazione alla crescita della società;
- ✓ sviluppo dei principi di democrazia e solidarietà.

e si basa sui seguenti strumenti e metodologie:

- ✓ progettazione, gestione e valorizzazione di attività di formazione professionale, di orientamento, accompagnamento e inserimento al lavoro di target molteplici fra giovani e adulti, occupati, inoccupati o disoccupati, dipendenti o titolari d'impresa;
- ✓ erogazione di servizi di supporto all'innovazione tecnologica, gestionale e organizzativa delle istituzioni, delle imprese e del terzo settore;
- ✓ ricerca e sviluppo, nuove tecnologie, web e digitale;
- ✓ selezione e gestione delle risorse umane;
- ✓ progettazione, organizzazione e gestione di osservatori finalizzati al supporto di soggetti pubblici, privati e del terzo settore, con il monitoraggio della realtà economica e/o sociale.

Enaip Lombardia ritiene che i servizi formativi e per il lavoro siano un fattore cruciale per la crescita della società e delle singole persone. Essi sono al centro di una rete di relazioni che coinvolge istituzioni pubbliche, strutture scolastiche ed universitarie, il sistema delle imprese, le parti sociali, il mondo della cooperazione e del volontariato.

Enaip Lombardia opera in questa rete, confrontandosi sul terreno della qualità e della diversificazione dei propri prodotti e servizi, dell'innovazione organizzativa, dell'efficacia gestionale, della capacità di rispondere alle richieste dei cittadini, del mercato e del corretto equilibrio economico finanziario.

Alla luce del contesto operativo e organizzativo sopra descritto, le linee strategiche che la Fondazione intende perseguire sono:

- utilità sociale del servizio;
- centralità della dimensione territoriale;

- sostegno alle forme di dialogo sociale;
- orientamento al mercato ed al cliente (cittadino, famiglie, aziende, soggetti istituzionali, sociali, economici);
- economicità della gestione, produttività e redditività;
- qualità (di prodotto, di processo e di struttura);
- perseguimento del miglioramento organizzativo;
- sviluppo delle risorse umane interne.

### 3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Per Enaip Lombardia la centralità delle persone, soprattutto di coloro che si trovano in una situazione di disagio sociale, non è solo un principio ma una realtà vissuta quotidianamente nell'operare dei suoi servizi, sia formativi che per il lavoro. Gli utenti sono sempre stati, infatti, i giovani appartenenti a famiglie popolari, i giovani e gli adulti in situazioni di disabilità o di marginalità, i giovani e gli adulti inoccupati o disoccupati, gli operai e gli impiegati dell'industria, dell'artigianato e del terziario. Oggi queste categorie includono nuove fasce di popolazione e del mercato del lavoro: dai giovani "non ancora italiani" in quanto minori di famiglie straniere, ai giovani della flessibilità e del precariato nel mercato del lavoro.

La politica della qualità di Enaip Lombardia è quella di offrire servizi formativi, di crescita professionale e personale e servizi di supporto ad un inserimento attivo nel lavoro, con metodologie che possano ridare fiducia e identità alle persone. È in questo modo che Enaip Lombardia vuole contribuire a dare valore alla centralità delle persone e valorizzare il lavoro come strumento indispensabile di partecipazione alla crescita della società, al fine di sviluppare quindi la loro partecipazione, la democrazia e la solidarietà nelle comunità in cui è presente.

La Politica per la qualità è stata definita dalla Direzione, sulla base di orientamenti ed indirizzi del CdA di Enaip Lombardia, in modo da:

- risultare appropriata alle esigenze dei committenti, dei fruitori dei servizi, dell'organizzazione e della normativa cogente e volontaria (regionale, nazionale e comunitaria);
- mantenere l'impegno di soddisfare i requisiti per il miglioramento continuo.

Il sistema della formazione nel contesto sia nazionale che regionale sta subendo profonde trasformazioni che presuppongono per la Direzione di Enaip sfide di riorganizzazione e di miglioramento affrontabili anche attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015.

In considerazione di quanto sopra e con l'obiettivo di:

- **migliorare i servizi resi** mirando alla soddisfazione delle esigenze degli utenti nella consapevolezza che la comprensione delle esigenze attuali e futuri degli utenti e degli altri stakeholders contribuisce al successo stesso dell'organizzazione;
- **rafforzare le attività di formazione continua e permanente** attraverso l'utilizzo dei fondi pubblici e dei fondi interprofessionali;
- **rinnovare e consolidare il sistema di gestione** alla luce di un'integrazione con il Modello Organizzativo 231;

- **rafforzare l'uso di opportune piattaforme digitali** finalizzate a migliorare i servizi offerti agli utenti ed armonizzare i processi informativi e gestionali dell'organizzazione;

il CdA ha individuato i seguenti obiettivi generali per la Politica della qualità:

- raggiungimento e mantenimento di un equilibrio economico complessivo, adeguando strutture e risorse ai livelli di ricavi realizzabili dai servizi;
- formalizzazione di un programma per lo sviluppo annuale stabilendo le aree di finanziamento di anno in anno maggiormente strategiche, le tipologie di attività formative preferenziali e gli standard per i servizi al lavoro ed, infine, gli obiettivi quantitativi relativi alle varie tipologie di attività;
- aggiornamento continuo e periodico dell'offerta prodotti/servizi in modo che risponda alle esigenze del mercato e della domanda di innovazione del territorio di pertinenza. Presentazione, quindi, di un'offerta formativa diversificata per tipologia di fruitori, settori, prodotti servizi e territorio;
- Scouting e valutazione di finanziamenti privati e pubblici presenti a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locale con la conseguente realizzazione di prodotti e servizi conformi ai progetti, alle disposizioni ed ai piani finanziari richiesti/definiti con il committente;
- sviluppo di interventi di innovazione di processo e di prodotti;
- monitoraggio dei risultati ottenuti con particolare attenzione agli aspetti di accountability e responsabilità sociale;
- sviluppo di stili e modalità di lavoro cooperativo all'interno dell'organizzazione;
- crescita delle competenze professionali dei lavoratori in coerenza con gli obiettivi di sviluppo dell'organizzazione;
- promozione e consolidamento di nuove relazioni e collaborazioni con il sistema territoriale delle imprese, delle associazioni, del terzo settore e delle istituzioni scolastiche e formative;
- consolidamento della situazione patrimoniale della Fondazione.

Agli obiettivi di qualità sopra delineati si aggiungono quelli volti a migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi resi attraverso:

- la definizione di modalità adeguate di comunicazione con gli stakeholders (imprese, utenti, lavoratori...);
- l'erogazione di servizi concordanti e rispondenti alle esigenze dei committenti/utenti;
- l'individuazione dei fabbisogni espliciti ed impliciti degli utenti anche prevedendo il verificarsi di qualsiasi disservizio o reclamo e predisponendo opportune pianificazioni e controlli sulle attività che influenzano direttamente la qualità del servizio/prodotto;
- il mantenimento di infrastrutture, staff progettuali e didattici ed un ambiente di lavoro tali da soddisfare i requisiti del servizio;
- la programmazione e l'attuazione puntuale delle prescrizioni richieste da Regione Lombardia e dagli altri committenti pubblici in tema di accreditamento ai servizi formativi e al lavoro;
- la programmazione e l'attuazione puntuale di quanto necessario per mantenere la formale certificazione ISO 9001:2015;
- la definizione di adeguati programmi di crescita e di formazione/aggiornamento con particolare riferimento alla formazione delle nuove figure previste dall'Accreditamento della Regione Lombardia al fine di garantire l'utilizzo di risorse qualificate in grado di operare anche in autonomia nella predisposizione di azioni di formazione e di servizi al lavoro.

Enaip Lombardia ha adottato nel luglio 2009 un proprio Codice Etico e dal 2011 un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in applicazione del D.lgs. 231/2001. Il Modello è stato aggiornato nel 2021. È stato nominato ed è operativo un Organismo di Vigilanza che si riunisce periodicamente e svolge controlli sulla gestione dei servizi formativi e per il lavoro.

Con il Codice Etico ed il Modello di organizzazione i dirigenti ed i collaboratori di Enaip Lombardia si impegnano ad attuare una gestione economicamente sostenibile nel tempo e ad operare con correttezza, trasparenza, cooperazione, nei confronti delle istituzioni, dei cittadini e delle imprese che fruiscono dei propri servizi formativi e per il lavoro.