



POLITICA DELLA QUALITÀ

AGGIORNATA A DICEMBRE 2018

Pag 1 di 3

ALLMQ 5.2.1

Le attività formative di Enaip-Parma si incentrano prioritariamente sulle seguenti aree:

- leFP + 4°anno
- Formazione per utenze speciali e fasce deboli
- Formazione per adulti
- Formazione superiore
- Tirocini per adulti

Per Enaip-Parma il Sistema di Qualità adottato rappresenta ad oggi uno strumento fondamentale di gestione orientato al miglioramento continuo dei processi, ed è un'importante potenzialità in termini sia di efficace organizzazione interna delle risorse, sia di visibilità nel contesto formativo di riferimento.

All'interno di questo contesto Enaip Parma si impegna a:

- Fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi qualità
- Definire periodicamente una politica di qualità idonea alle esigenze del mercato e dei propri clienti
- Riesaminarne regolarmente l'efficacia e l'adeguatezza al contesto di tale Politica per la Qualità
- Individuare obiettivi strategici volti al costante miglioramento delle condizioni economiche, finanziarie e lavorative dell'Ente
- Mettere in atto tutte le azioni idonee a raggiungere tali obiettivi ed a verificarne periodicamente l'idoneità e l'efficacia.
- Comunicare politica ed obiettivi qualità affinché siano compresi e attuati da tutta l'organizzazione
- Rispettare i dati personali ed eventuali dati sensibili dei partecipanti ai corsi sulla base degli Artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo GDPR 2016/679

La politica di qualità di Enaip Parma si esplicita in alcuni macro obiettivi che possiamo così sintetizzare:

- **Offrire un servizio allineato costantemente ai bisogni ed alle aspettative dei propri clienti, creando valore aggiunto per il cliente stesso.**

Ciò si traduce operativamente nella ricerca dell'Ente di migliorare e ottimizzare tutti i processi aziendali che influiscono sulla qualità del servizio erogato e nel monitoraggio costante dell'adeguatezza dei servizi alle necessità del Cliente.

In questo ambito risulta fondamentale l'utilizzo sistematico dello strumento di monitoraggio sulla qualità del servizio erogato (tramite i Questionari di Gradimento), nonché sulle aspettative dei propri clienti (Analisi del fabbisogno) ai fini di un controllo continuativo della qualità del servizio erogato e per l'individuazione sistematica di possibilità di miglioramento di esso.

Il Sistema Qualità di Enaip-Parma opera in una logica di miglioramento dei processi per garantire un servizio di qualità rivolto sia all'esterno che all'interno dell'azienda stessa: infatti, il sistema di monitoraggio dei processi aziendali definiti (sistema di indicatori correlati ai processi), consente di individuare le potenziali opportunità di miglioramento del servizio.



POLITICA DELLA QUALITÀ

AGGIORNATA A DICEMBRE 2018

Pag 2 di 3

ALLMQ 5.2.1

- **Consolidare il posizionamento di Enaip Parma all'interno del proprio sistema di riferimento, adottando modelli flessibili e rispondenti alle esigenze che si determinano.**

Il consolidamento del posizionamento dell'ente presuppone la condivisione di obiettivi, strategie e metodologie operative da parte delle risorse umane coinvolte.

Il Sistema Qualità che Enaip-Parma ha implementato in questi anni - attraverso la diffusione degli obiettivi e della politica della qualità e la definizione di regole assunte come standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo - ha creato le condizioni affinché si verifichi costantemente tale condivisione.

Per questo Enaip Parma ha puntualizzato quei processi già esistenti nell'ambito del proprio SGQ che agevolano il riposizionamento dell'ente e che sono orientati a:

- Precisare compiti e responsabilità all'interno dell'Ente
- Rafforzare le integrazioni e le sinergie con i soggetti del sistema formativo Enaip in Emilia Romagna per conseguire una massa critica utile per un miglior accesso ai bandi Regionali.
- Ricercare insieme agli altri Enti formativi di maggior rilievo, anche competitors, sul territorio regionale, strategie e proposte condivise che incidano sulle scelte di politiche Regionali a favore del mantenimento e rafforzamento del sistema FP ed leFP.
- Riaffermare la piena dignità del sistema FP anche in conseguenza dell'avviato sistema leFP valorizzando e condividendo con le istituzioni i risultati ottenuti ed il ruolo sociale a servizio di tanti ragazzi che altrimenti non avrebbero ulteriori opportunità da parte del sistema scolastico tradizionale.
- Tenere sotto controllo i processi
- Mantenere un elevato livello di qualificazione e consapevolezza del personale coinvolto.

- **Consolidare la “cultura della qualità” all'interno dell'Ente**

Con l'arrivo della nuova norma ISO 9001:2015 Enaip-Parma ha adeguato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità integrandolo con il Risk-Based Thinking che si basa sull'analisi del rischio/opportunità dei vari processi del SGQ.

Enaip si impegna a riesaminare annualmente, per ogni processo di Direzione e Primario l'analisi dei Rischi e delle opportunità che abbiano possibili ricadute sulla soddisfazione del cliente e a cercare soluzioni in grado di diminuire o prevenire il rischio ed gli eventuali danni che ne potrebbero derivare migliorando così la qualità del servizio.

Enaip-Parma si impegna a sensibilizzare il suo personale rispetto ad una cultura della Qualità che può essere positivo strumento di crescita dell'Organizzazione e quindi mira a sviluppare tra il proprio personale la convinzione che “la qualità aziendale riguarda tutti” e che quindi richiede partecipazione condivisa e diffusa di tutto il personale nella corretta ed efficace applicazione di procedure ed istruzioni operative.

Alla politica definita sono associati **obiettivi specifici della qualità** quali:

1. Migliorare la qualità dell'offerta formativa riferita all'leFP rafforzando il rapporto con le famiglie e intensificando il rapporto con le aziende sedi di stage. Convenire con gli Istituti Professionali sede di corsi in leFP stabili relazioni e organici raccordi al



POLITICA DELLA QUALITÀ

AGGIORNATA A DICEMBRE 2018

Pag 3 di 3

ALLMQ 5.2.1

- fine di gestire, come previsto dalla legge regionale n° 5 del 30 giugno 2011 i percorsi in leFP. Mettere in atto la co-progettazione del triennio e gli interventi a favore degli allievi a rischio abbandono scolastico nonché il passaggio tra IP e leFP e tra qualifiche diverse.
2. Definire un più stretto raccordo ex ante ed ex post con il S.I.L.D., il C.P.I. , le cooperative sociali ed i loro Consorzi al fine di rendere più efficace l'azione di orientamento ed inserimento lavorativo di disabili e fasce deboli raccordandosi con il progetto quadro per lo sviluppo e la qualificazione del collocamento mirato delle persone disabili, in fase di approvazione da parte della Giunta Provinciale e reagendo con nuove strategie progettuali all'introduzione della normativa regionale recente in materia di tirocini.
 3. Incrementare l'attività dell'area Ricerca e Sviluppo sia per intercettare risorse ulteriori rispetto ai Bandi Pubblici, sia per avviare attività a libero mercato.
 4. Migliorare l'ambito del controllo di gestione offrendo al personale dell'area amministrativa qualificate consulenze esterne, aggiornamento sui temi fiscali e sulla contrattualistica in materia di lavoro alla luce delle novità legislative.
 5. Migliorare la diffusione della conoscenza del Sistema di Gestione per la Qualità Enaip Parma attivando attività formative e di consulenza al personale neo assunto prevedendo anche momenti di condivisione con il resto del personale.

- **Sensibilizzare l'educazione ambientale all'interno dell'Ente**

Enaip-Parma sostiene e diffonde attivamente al suo interno l'educazione ambientale.

A tale scopo ha predisposto in tutti gli uffici appositi contenitori per la raccolta differenziata della carta e nel cortile contenitori per la raccolta differenziata di plastica, barattolame e organico per gli scarti delle lavorazioni dei laboratori di cucina e pasticceria.

E' stato stipulato un accordo con una ditta esterna per la raccolta e lo smaltimento dell'olio utilizzato in gastronomia ed un altro accordo con una ditta specializzata nella raccolta e smaltimento dei Toner esausti.

Dicembre 2018

La Direzione