

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 1

CARTA DELLA QUALITA' **DELL'OFFERTA FORMATIVA**

SEDE DI ORTONA (CH)
IN VIA MONTE MAIELLA, 79

Validazione della Presidenza:



Podaloni

Validazione del Responsabile Assicurazione Qualità:



Rebecca Renna

22 dicembre 2025

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 2

PREMESSA

L'ENAIP Impresa Sociale S.r.l. adotta quale strumento di miglioramento dell'offerta di servizi secondo quanto previsto nella propria mission, il Sistema di Gestione in Qualità (di seguito SGQ), con la certificazione secondo la norma tecnica UNI EN ISO 9001:2015 per la **“progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale”**.

La Presidenza di ENAIP Impresa Sociale ha definito e approvato la seguente CARTA DELLA QUALITÀ in linea con i propri scopi statuari, i propri obiettivi e la propria Politica di Qualità. La CARTA DELLA QUALITÀ ha la finalità di esplicitare e comunicare al sistema committente/beneficiari gli impegni che **ENAIP Impresa Sociale S.r.l.** assume nei suoi confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti all'utente è il principio generale su cui si fonda la proposta formativa di **ENAIP Impresa Sociale S.r.l.**

La redazione e pubblicazione della Carta della Qualità, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, dovere ed efficienza, rappresenta un passo determinante in tal senso: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con i committenti/beneficiari un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

Gli impegni di seguito riportati sono da intendersi riferiti alle attività formative gestite con finanziamenti pubblici e privati.

Il personale ENAIP Impresa Sociale condivide la politica, gli obiettivi e gli impegni descritti nel presente documento e si impegna a realizzarli.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 3

LIVELLO STRATEGICO

MISSION E OBIETTIVI

Come espresso nel documento *Politica della Qualità* del SGQ ENAIIP Impresa Sociale S.r.l., la nostra mission si sostanzia nell'erogazione dei servizi di formazione.

Contestualmente vengono erogati, quando richiesto, servizi di inserimento al lavoro come ad esempio gestione di contratti di apprendistato, tirocini, garanzia giovani.

Pertanto, obiettivo primario di ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. è quello di soddisfare le esigenze di formazione espressi dai cittadini.

Nello specifico, in linea con i propri scopi statutari, gli obiettivi che ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. intende perseguire sono:

- la progettazione e realizzazione di interventi volti a favorire la promozione culturale e sociale, la valorizzazione professionale, l'orientamento e consulenza sulle tematiche del mercato del lavoro e il primo inserimento lavorativo di giovani ed adulti;
- la progettazione e realizzazione di iniziative specifiche di formazione, orientamento, qualificazione professionale finalizzate alla promozione civica, morale, culturale e professionale degli immigrati, di giovani ed adulti a rischio di esclusione sociale, di categorie svantaggiate;
- l'attività di ricerca e di studio nell'ambito dell'analisi del fabbisogno di figure professionali, dell'analisi organizzativa, della valutazione del potenziale, della formazione ed addestramento professionale, dell'orientamento al lavoro e di ogni altra area connessa e di supporto informativo alla formazione professionale.

Nell'erogazione dei propri servizi formativi ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. mira a realizzare:

1. una condivisione dei progetti e degli obiettivi aziendali a tutti i livelli;
2. la più completa soddisfazione del Sistema Cliente (allievi, committenti, mercato del lavoro);
3. una più proficua collaborazione con Fornitori qualificati (i nostri coordinatori, docenti, consulenti, tutor);
4. una risposta adeguata e efficiente alle richieste dei Committenti (enti pubblici e privati finanziatori).

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 4

POLITICA DELLA QUALITA'

Per raggiungere tali scopi, ENAIP Impresa Sociale S.r.l. attua un sistema di gestione dei servizi formativi nell'ottica della qualità, con l'impegno di:

- Monitorare le performance dei "processi a valore aggiunto" avendo come riferimento gli indicatori di qualità individuati;
- Formare continuamente il personale interno individuando specifici percorsi di sviluppo e di aggiornamento;
- Impiegare formatori qualificati, selezionati sulla base di qualifiche ed esperienze possedute nonché di aggiornamento continuo, in grado di testimoniare la continua ricerca della qualità;
- Monitorare la soddisfazione dei Clienti attraverso gli strumenti previsti dal Sistema di Gestione della Qualità (SGQ);
- Individuare, mediante il coinvolgimento diretto di tutto il personale, soluzioni per il miglioramento continuo.

La Presidenza si impegna a sostenere tutte le iniziative rivolte sia al miglioramento della Qualità per il Cliente, sia al miglioramento della Qualità per le persone che lavorano con e per l'Ente, attraverso processi di valorizzazione delle risorse.

Per monitorare e verificare costantemente che le esigenze del Committente (pubblico o privato) e del Cliente finale siano integralmente trasferite nelle attività di progettazione ed erogazione dei servizi offerti, l'ENAIP Impresa Sociale S.r.l. , a partire dalla Direzione, è impegnato a soddisfare i bisogni di qualità espressi dai propri committenti/Clienti, attraverso l'uso della tecnologia e del proprio "know-how" continuamente rinnovato e migliorato nel corso delle proprie attività.

Affinché tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, ENAIP Impresa Sociale S.r.l. organizza e sviluppa all'interno del sistema di gestione delle risorse umane, processi e strumenti di comunicazione interna attraverso:

- la diffusione delle informazioni riguardanti la gestione dei servizi formativi nell'ottica della qualità attraverso la rete informatica che collega tutto il personale dell'Ente;
- lo svolgimento di attività informative e formative dirette a tutto il personale, concernenti la cultura della qualità, la Carta della Qualità e il mantenimento del Sistema Qualità a livello centrale e di sedi territoriali.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 5

LIVELLO ORGANIZZATIVO

SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

PRINCIPI GENERALI

L'attività di ENAIP Impresa Sociale S.r.l. si ispira a criteri di imparzialità, giustizia, obiettività e continuità ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela. Inoltre intende raggiungere l'elevato livello qualitativo dei servizi offerti attraverso:

- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici ed organizzativi
- l'adozione di rapporti di collaborazione con soggetti che operano nella rete territoriale dei servizi

SEDI FORMATIVE E SERVIZI PER IL LAVORO

L'assetto organizzativo di ENAIP Impresa Sociale S.r.l. è caratterizzato dalla presenza di una sede direzionale con funzioni di indirizzo, coordinamento e supervisione delle attività realizzate presso le sedi formative e d'orientamento territoriali dislocate sul territorio.

Di seguito l'elenco delle sedi operative accreditate di ENAIP Impresa Sociale S.r.l.:

Regione	Provincia - Indirizzo - Città	Tipologia sede
ABRUZZO	CHIETI Via Monte Maiella, 79 – 66026 Ortona (CH)	Sede Formativa
CAMPANIA	NAPOLI Via Galileo Galilei, 1/bis – 80030 Mariglianella (NA) Via Fiumicello a Loreto, 7 – 80142 Napoli (NA)	Sedi Formative e di Orientamento
LAZIO	ROMA Via Angelo Bargoni, 8B – 00153 Roma (RM)	Sede Direzionale Sede Formativa Sede di Orientamento
PUGLIA	FOGGIA Via Luigi Rovelli, 48, - 71100 Foggia (FG) TARANTO Via Giuseppe Verdi, 20 – 74011 Castellaneta (TA)	Sedi Formative e di Orientamento
SICILIA	ENNA Contrada Piano Mulino, snc – 94010 Catenanuova (EN) Via Enrico Longi, 10-12 - 94100 Enna (EN)	Sedi Formative e di Orientamento

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 6

AREE DI ATTIVITA'

Le attività promosse e realizzate da ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. afferiscono alle seguenti aree di attività:

⇒ **IeFP**

⇒ **FORMAZIONE SUPERIORE**

⇒ **FORMAZIONE CONTINUA**

L'offerta formativa riguarda:

ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE (IeFP)

I corsi triennali di istruzione e formazione professionale (noti anche con l'acronimo di IeFP) sono rivolti ai giovani di età compresa tra i 14 e i 18 anni di età, sono di competenza regionale e rappresentano una offerta parallela a tradizionali percorsi scolastici. I corsi di IeFP consentono di acquisire una qualifica professionale riconosciuta dalla Regione dove si svolge il corso e contemporaneamente di assolvere l'obbligo formativo. Ogni annualità viene sviluppata per un monte ore compreso tra 990 ore e 1.056 ore. Nel corso di ciascun anno, vengono svolti contenuti inerenti il profilo professionale oggetto del corso (competenze tecnico-professionali), sia conoscenze indispensabili per crescere, ed inserirsi positivamente nella società e nel mondo del lavoro (competenze di base e trasversali). Si tratta di una particolare offerta di formazione, parallela alla scuola statale e di uguale valore. Il suo obiettivo è formare ragazzi che intendono inserirsi rapidamente nel mercato del lavoro e quindi, pur richiedendo impegno e costanza, si svolgono in modo molto diverso dalla scuola tradizionale.

FORMAZIONE SUPERIORE

Comprende la formazione *post-obbligo e post-diploma*, l'Istruzione e la Formazione Tecnica Superiore (IFTS), l'alta formazione relativa agli interventi all'interno e/o successivi ai cicli universitari e la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti (*D.Lgs. 167/2011 e ss.mm. - apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, di alta formazione e ricerca*).

Si tratta di norma di iniziative formative finalizzate a fornire a giovani e adulti le competenze di base, trasversali e tecniche-professionali necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 7

FORMAZIONE CONTINUA

Comprende la formazione destinata a soggetti occupati, in Cassa integrazione Guadagni e Mobilità, a disoccupati e ad adulti per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché la formazione esterna all'impresa per gli apprendisti (*D.Lgs. 167/2011 e ss.mm. - apprendistato professionalizzante*) e la formazione erogata attraverso i Fondi Interprofessionali.

Riguarda di norma corsi di formazione destinati all'aggiornamento, alla specializzazione o alla riqualificazione di lavoratori dipendenti ed autonomi, finalizzati al rafforzamento professionale e al mantenimento del posto di lavoro.

BENEFICIARI

In sintesi, le tipologie d'utenza interessate possono essere ricondotte alle seguenti categorie:

- Giovani dai 14 anni in obbligo formativo;
- *Persone* in cerca di prima occupazione o in rientro sul mercato del lavoro: orientamento e formazione al lavoro
- *Persone* occupate che necessitano di riqualificazione ed aggiornamento: orientamento e formazione sul lavoro
- Utenze speciali - *soggetti portatori di handicap, migranti, nomadi, ristretti e persone con problemi di dipendenza* - : orientamento e formazione al lavoro

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 8

ATTIVITÀ

Le principali attività realizzate da ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. per la realizzazione dei predetti servizi riguardano:

- Individuazione dei fabbisogni e dei deficit formativi attraverso piani di indagini e rilevazione.
- Progettazione e realizzazione di interventi formativi e d'orientamento con metodologie attive e personalizzate.
- Accompagnamento e follow up degli interventi, per facilitare ed implementare le ricadute in termini di interventi utili a migliorarne l'efficacia e per consentire maggiore rispondenza rispetto alle esigenze dichiarate dal target di riferimento.

Più specificatamente, ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. svolge attività di:

- ✓ indagine e rilevazione dei fabbisogni professionali espressi dal sistema produttivo
- ✓ analisi e definizione dei fabbisogni formativi/d'orientamento
- ✓ progettazione di massima ed esecutiva degli interventi formativi e d'orientamento
- ✓ selezione degli allievi
- ✓ orientamento alla formazione e all'inserimento lavorativo
- ✓ organizzazione e gestione delle attività formative/d'orientamento
- ✓ organizzazione di stage e tirocini in collaborazione con le realtà produttive
- ✓ accompagnamento al lavoro e alla creazione d'impresa
- ✓ direzione e coordinamento didattico
- ✓ valutazione e monitoraggio degli interventi
- ✓ gestione amministrativa e rendicontazione delle attività

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 9

RISORSE PROFESSIONALI

L'organizzazione si avvale inoltre di professionisti/consulenti esterni con competenze specifiche per le attività di docenza, di tutoraggio, orientamento e accompagnamento al lavoro.

Nello specifico, ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. si avvale di figure professionali a livello centrale (**sede direzionale**) e a livello locale (**sedi provinciali**).

A LIVELLO CENTRALE sono presenti le seguenti figure professionali operanti nei relativi servizi e uffici:

Servizi/Uffici/attività	⇒ Figure professionali
Governance:	⇒ Presidente ⇒ Amministratore Delegato ⇒ Direttore
Processi organizzativi:	⇒ Responsabile analisi e definizione fabbisogni ⇒ Responsabile Progettazione (progettazione di massima e progettazione esecutiva) ⇒ Responsabile erogazione dei servizi (coordinamento didattico, monitoraggio fisico economico e finanziario, tutoring, segreteria organizzativa, monitoraggio e valutazione, orientamento) ⇒ Responsabile Gestione Sistema Qualità ⇒ Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
Personale amministrativo operante negli uffici:	⇒ Responsabile amministrativo (Amministrazione e Personale) ⇒ Segreteria generale

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 10

A LIVELLO TERRITORIALE sono operanti le seguenti figure professionali:

Direzione	⇒ Responsabile direzione di sede
Processi organizzativi	⇒ Responsabile direzione di sede ⇒ Coordinatori Commesse
Personale docente e non docente	⇒ Tutor assegnati alla sede formativa ⇒ Formatori docenti ⇒ Collaboratori e operatori amministrativo-organizzativi

Il personale docente e non docente può essere sia interno (contratto di lavoro subordinato) sia esterno (contratto di collaborazione); il personale esterno viene individuato tra i soggetti che fanno parte dell'Albo Fornitori Qualificati di ENAIIP Impresa Sociale S.r.l.

Nello schema che segue sono descritte le attività dei responsabili posti a presidio dei principali processi operativi:

Funzione	Aree di attività
Responsabile del processo di DIREZIONE	<u>Attività previste per il responsabile del processo di direzione</u> - definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio - coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative - supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza - valutazione e sviluppo delle risorse umane

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 11

Funzione	Aree di attività
Responsabile dei processi di GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA	- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali - controllo economico - rendicontazione delle spese - gestione amministrativa del personale - gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI	<u>Attività previste per il responsabile del processo di analisi dei fabbisogni</u> - diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali - diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese - analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento
Responsabile del processo di PROGETTAZIONE	<u>Attività previste per il responsabile del processo di progettazione</u> - progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale - progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento
Responsabile del processo di EROGAZIONE DEI SERVIZI	<u>Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi</u> - pianificazione del processo di erogazione; - gestione di risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione; - gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza; - monitoraggio delle azioni o dei programmi; - valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 12

RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI

Presso ciascuna delle sedi formative ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. sono disponibili:

- 1 o più **aule didattiche** dotata/e della seguente strumentazione minima: lavagna a fogli mobili, videoproiettore digitale, PC con connessione a internet, lettore CD e DVD.
- 1 o più **aule informatiche multimediali** dotata/e della seguente strumentazione minima: PC con connessione a internet (di norma 1 PC ogni 2 allievi), stampanti collegate in rete, videoproiettore digitale.
- 1 o più **laboratori specialistici** dotato/i della strumentazione

Per quanto riguarda la sicurezza degli studenti, degli operatori, dei visitatori all'interno delle strutture, è attuato un piano di sicurezza per l'individuazione, l'analisi, la valutazione dei rischi e la definizione e attuazione delle conseguenti procedure atte a garantire il rispetto per le norme di prevenzione degli infortuni e la tutela della salute.

ENAIIP Impresa Sociale si impegna a consegnare la **SCHEDA INFORMATIVA** di dettaglio di ciascun servizio formativo offerto, esplicitante i requisiti e modalità di accesso, le modalità di fruizione, il programma didattico (in caso di percorso formativo), le modalità di valutazione finale (se previste), la natura e il valore dell'eventuale titolo conseguito.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 13

LIVELLO OPERATIVO

FATTORI DI QUALITÀ

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Il Sistema Qualità di ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. prevede un'apposita procedura operativa (Po 04.06 - "Individuazione indici qualità e monitoraggio processi") *nella quale vengono individuati i fattori di qualità (processi/attività) che influenzano gli esiti del processo di lavoro e rispetto ai quali sono agganciati degli indicatori significativi per la gestione della qualità.*

INDICATORI

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

La DG individua con il supporto di RGQ e dei responsabili di funzione pertinenti indici di qualità delle attività componenti i processi dell'ente, definiti di rilievo per monitorare la soddisfazione dell'utente. DG con il supporto di RGQ e dei responsabili di funzione mantiene aggiornato ed efficace il sistema degli indici di valutazione della qualità dei processi.

Annualmente si procede a verificare l'efficacia del sistema ed eventualmente ad aggiornarlo.

Le predette attività sono condotte nel seguente ordine:

- individuazione processi/attività di interesse per valutarli;
- individuazione attività significative e critiche (per ogni processo di cui al punto precedente);
- progettazione struttura indice relativo all'attività.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 14

STANDARD DI QUALITÀ

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che ENAIP Impresa Sociale si impegna a raggiungere. Gli indici sono descritti nel documento **“Indici qualità dei processi ENAIP Impresa Sociale”** (SQ ENAIP Impresa Sociale - Mod. 02 Po 04 06).

Con cadenza annuale la DG, in collaborazione con RGQ ed i responsabili di funzione, elabora i criteri quantitativi di valutazione e gli obiettivi relativi ad ogni indice. Gli eventuali criteri di valutazione e gli obiettivi vengono trattati in sede di riesame della Presidenza.

Dal complesso degli indici del processo, delle misurazioni e valutazioni effettuate, si ricava inoltre l'indice generale di processo, quindi costituito dall'aggregazione dei risultati di valutazione di ogni singolo indice di attività.

STRUMENTI DI VERIFICA

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Rilevazione dati

I responsabili di processo/funzione/commessa coordinano le attività di rilevamento-acquisizione dei dati base per la misurazione degli indici, agendo personalmente o delegando apposito personale a tale funzione.

Strutturazione indici

La costruzione degli indici viene effettuata in base alle specifiche istruzioni contenute nel documento (Mod. 02 Po 04.06) "Indici della qualità dei processi ENAIP Impresa Sociale". L'aggiornamento dei dati avviene in tempo reale.

Valutazione indici

I dati raccolti sono elaborati – caso per caso in base allo specifico indice qualità – e sono inseriti nel data base in modo da avere costantemente il monitoraggio dei processi. Viene quindi calcolato il valore dell'indice.

Successivamente al calcolo del valore dell'indice, il responsabile di funzione in collaborazione con RGQ valuta il risultato quantitativo in base al sistema di attribuzione punteggi. Si acquisisce quindi il punteggio dell'attività.

Comparazione con obiettivi delle attività

DG, RGQ e responsabili di funzione procedono al confronto del punteggio di attività con punteggio determinato come obiettivo. Di conseguenza si opera la valutazione qualità della specifica attività.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 15

Valutazione processi

Alla fine di ogni semestre RGQ sottopone all'analisi di DG lo stato degli indicatori di processo fin lì raggiunti. DG, in questo modo, verifica il raggiungimento degli standard attesi e individua, laddove necessario, apposite azioni di miglioramento per ripristinare la conformità dei processi o innalzare gli standard di qualità. I processi si ritengono validati se si raggiungono gli indicatori definiti.

Comparazione punteggio generale con obiettivi e valutazione qualità di processo. Eventuali interventi correttivi.

Successivamente si procede alla comparazione tra il punteggio di attività effettivo e quanto definito in sede di obiettivo e alla comparazione tra il punteggio di processo effettivo e quanto definito in sede di obiettivo.

Eventuali scostamenti sono verificati con cura e ne sono individuate le cause. Se del caso viene aperta un'azione correttiva. Tutti i dati relativi alle elaborazioni descritte ai punti precedenti sono documentati nel "Rapporto indici qualità" (Mod. 01 Po 04 06) inviato alla direzione.

Raccordo con il riesame della direzione

Le attività di definizione e valutazione degli indici sono oggetto del riesame della direzione. In tale sede RGQ presenta la documentazione relativa supportando nell'analisi il personale presente.

Le valutazioni fatte e gli eventuali interventi effettuati sono analizzati e confermati in tale sede. In particolare si opera il raccordo tra obiettivi generali fissati per l'ente e parametri di valutazione degli indici.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	5 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
Flessibilità organizzativa/gestionale	Numero di giorni intercorrenti tra la segnalazione di varianze/non conformità e la proposizione/attuazione di azioni correttive	10 giorni definiti come tempo target di intervento	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
Soddisfazione dei partecipanti	Percentuale di partecipanti soddisfatti	70% definita come percentuale target di customer satisfaction	Modalità e strumenti di rilevazione della customer satisfaction

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 16

LIVELLO PREVENTIVO

DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI

Il Sistema Qualità di ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. prevede un'apposita procedura operativa (Po 04.04 "Gestione contestazioni e non conformità") che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle non conformità riferite a prodotti, processi ed attività, in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati. Inoltre, la stessa procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive (gravi e/o ricorrenti) o potenziali.

Qualsiasi reclamo verrà registrato e trattato conformemente a tale procedura i cui strumenti di supporto sono liberamente visionabili a garanzia dell'utenza.

ENAIIP Impresa Sociale si sta dotando inoltre del "Codice di comportamento per collaboratori" (ai sensi del D.Lgs 231/2001) al fine di intervenire in forma preventiva e per la riduzione dei rischi relativi ad eventuali illeciti, commessi in suo sfavore da propri esponenti e/o collaboratori.

IMPEGNI PARTICOLARI

Relativamente ai corsi per l'**obbligo formativo/obbligo di istruzione** ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. si impegna a:

- evidenziazione dei diritti connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione;
- realizzazione di attività di orientamento;
- realizzazione di almeno 2 incontri annui con le famiglie degli allievi;
- realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi;
- realizzazioni di azioni che garantiscano la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche.

Relativamente alle **UTENZE SPECIALI**, ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. si impegna a strutturare incontri periodici con *i servizi sociali di riferimento* territoriali.

Nella realizzazione di tutte le attività formative ENAIIP Impresa Sociale S.r.l. prevede inoltre:

- un incontro iniziale con i corsisti per la presentazione delle attività e la stipula del patto formativo;
- incontri periodici con i corsisti sulle problematiche che dovessero sorgere in itinere;
- un attento monitoraggio delle assenze;
- ispezioni periodiche a cura del Direttore/Coordinatore Didattico per valutazione/verifica dell'efficacia dell'intervento formativo.

	CARTA DELLA QUALITA'	Rev. 1 - 2025
		Pagina 17

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

- Per garantire la massima trasparenza, la DIFFUSIONE della Carta della Qualità di ENAIP Impresa Sociale S.r.l. viene regolamentata come segue:
- é affissa nella bacheca di ciascuna sede operativa ENAIP Impresa Sociale S.r.l. accreditata;
- è inserita nel sito www.enaipimpresasociale.it;
- è fatta visionare o consegnata (su esplicita richiesta) a tutti gli iscritti ai corsi;
- è presente nel sistema informatico dei dipendenti e collaboratori;
- é inviata, insieme alla documentazione concernente la procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Abruzzo e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.

Procedure e modalità di pubblicizzazione dei corsi attivati

Gli obiettivi delle azioni di informazione e pubblicità sono i seguenti:

- far conoscere a tutti i potenziali beneficiari le finalità e le opportunità offerte e le modalità per accedervi al fine di ottenere la maggior partecipazione possibile in termine di numero di progetti presentati;
- garantire la trasparenza nell'utilizzo delle risorse pubbliche attraverso la diffusione chiara delle informazioni e l'utilizzo di procedure e strumenti di partecipazione semplici ed efficaci;
- comunicare efficacemente all'opinione pubblica le finalità strategiche che si prefigge di conseguire l'Ente;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza delle attività di comunicazione attraverso un processo di monitoraggio e valutazione dei risultati.

In tal senso l'Ente provvede a dare un'ampia informativa al lancio dei vari progetti attraverso i canali di comunicazione istituzionali, nonché attraverso la pubblicazione di news informative sul sito internet dell'Ente e occasionalmente sui social network (es Facebook).

Le azioni di informazioni e comunicazioni ai potenziali beneficiari e ai beneficiari, effettuate a seconda dei casi, sempre con largo anticipo con riferimento alla data ipotizzata di inizio attività, sono le seguenti:

- affissioni pubblicitarie di vari formati e tipologie;
- spot radiofonici su emittenti a diffusione regionale e provinciale;
- spot televisivi su emittenti a diffusione regionale e provinciale;
- inserzioni su quotidiani e periodici;
- realizzazione di prodotti editoriali (opuscoli, pieghevoli, newsletter);
- organizzazione di convegni e seminari con campagna pubblicitaria a supporto;
- realizzazione di un'area dedicata con banner pubblicitari sul sito internet dedicato.

AGGIORNAMENTO

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Presidenza previsti dal Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) di ENAIP Impresa Sociale S.r.l., allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.