ENAIP TRENTINO
ENTE ACLI
ISTRUZIONE PROFESSIONALE

MANUALE QUALITÀ ISO 9001:2015

— Rel. 0.0.2

X **COPIA SOGGETTA AD AGGIORNAMENTO**

▪ **NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO**

APPROVAZIONE **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** **ENAIP TRENTINO** **DICEMBRE 2025**	**CONTROLLO** **DG**	**FIRMA PER RICEVUTA**

MANUALE QUALITÀ ISO 9001:2015

1.0 SCOPO

Scopo del Manuale e della documentazione connessa è quello di agevolare ENAIP Trentino a sviluppare nuove logiche nel Sistema di Gestione. In particolare, con riferimento all'ambito di intervento, si innesta un processo volto ad armonizzare sistemi di gestione diversi e facilitare la loro integrazione per perseguire gli scopi aziendali con riferimento al contesto in cui opera l'Ente congiuntamente ai diversi ed importanti portatori di interesse (parti interessate).

1.1 L'AZIENDA

Statutariamente ENAIP Trentino è un Ente senza scopo di lucro riconosciuto dalla Provincia Autonoma di Trento ai sensi della Det. N.27 di data 24 giugno 2009 ai sensi della L.P.5/2006.
L'Ente eroga i propri servizi attraverso 9 Centri di Formazione professionale presenti nei diversi contesti territoriali della Provincia Autonoma di Trento. I CFP Enaip si configurano come Unità Operative di Enaip Trentino.
I suoi obiettivi sono rimasti stabili nel tempo e possono essere riassunti con:
a) la formazione volta all'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione per come previsto dalla normativa in vigore;
b) la formazione e aggiornamento professionale e la valorizzazione delle forze di lavoro (giovani e adulti) per tutti i settori delle attività produttive e dei servizi nonché la formazione, l'aggiornamento e la riqualificazione professionale per il conseguimento di patenti di mestieri, di certificati di abilitazione professionale e di Alta Formazione Professionale;
c) la promozione morale, culturale e civile dei lavoratori e dei cittadini nel quadro di un sistema di educazione permanente;
d) l'orientamento e la realizzazione di iniziative ed interventi connessi alle politiche attive del lavoro;
e) l'educazione alla convivenza ed all'interculturalità intesa come accettazione e valorizzazione di ogni diversità in un'ottica di integrazione ed inclusione sociale, formativa e professionale.
Gli obiettivi così declinati, individuati e resi forti nel tempo grazie alla politica del promotore (ACLI Trentine) hanno consentito nei decenni che il rinnovamento nella attività erogativa realizzata fosse possibile (spesso necessario) mantenendo fermi i principi ispiratori collocandoli di volta in volta nel mutevole contesto in cui l'Ente ha operato. Spicca tra tutti la consapevolezza della centralità del lavoro interpretato come strumento di crescita sociale, culturale ed economica e l'obiettivo quindi di "formare giovani e adulti…". Questo ha portato ENAIP Trentino a costantemente aggiornare la propria offerta al mutevole contesto in cui operava, leggendo le diverse esigenze ed aspettative delle parti interessate, sapendo riconoscere le parti interessate ed articolando l'erogazione del servizio in modo coerente ma sempre attento alle varianze, capace di prevenire rischi e cogliere opportunità.

1.2 PRODOTTI E SERVIZI

Oggi l'Ente è Istituto Formativo Paritario ed è Accreditato per l'erogazione di formazione nel contesto dei bandi comunitari, è titolato alla formazione nell'Apprendistato di primo livello (apprendistato per il Titolo) per l'Apprendistato di 2°livello (apprendistato professionalizzante), alla certificazione delle competenze.
All'Ente vengono affidate e può attivare autonomamente diverse attività connesse alla acquisizione di abilitazioni e patenti di mestiere.
L'attività prevalente dell'Ente rimane quella della erogazione dei percorsi di IeFP per il conseguimento dei titoli di studio del 2°ciclo e del sistema terziario non accademico.

ENAIP Trentino gestisce i percorsi triennali per l'acquisizione della Qualifica, i IV anni per il conseguimento del Diploma, il Corso annuale per l'Esame di Stato (CAPES) che porta alla maturità professionale, i percorsi di Alta Formazione Professionale (AFP) con i quali si acquisisce il titolo di Tecnico Superiore e percorsi di qualifica per adulti.
L'insieme di tali attività formative si sviluppa nella rete territoriale che l'Ente ha sviluppato nei decenni e che conserva, innovandola, anche grazie alle sue 9 sedi di erogazione del servizio.

1.3 APPROCCIO PER PROCESSI

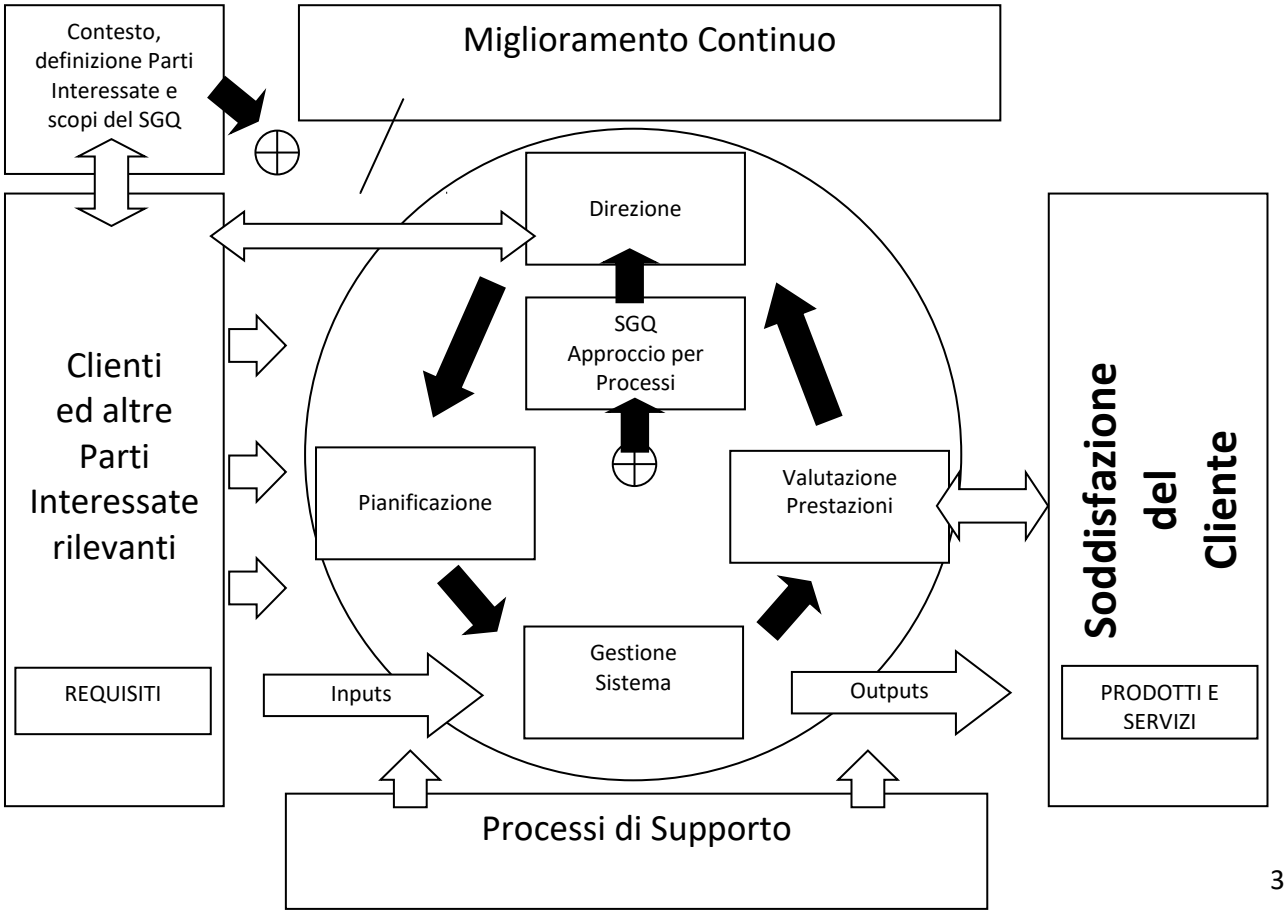
ENAIP Trentino ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi, infatti, consente:

- di comprendere e soddisfare costantemente i requisiti di sistema;
- di considerare i processi in termini di valore aggiunto nell'attività di erogazione dei servizi;
- di raggiungere prestazioni efficaci rispetto agli obiettivi dell'organizzazione;
- il miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

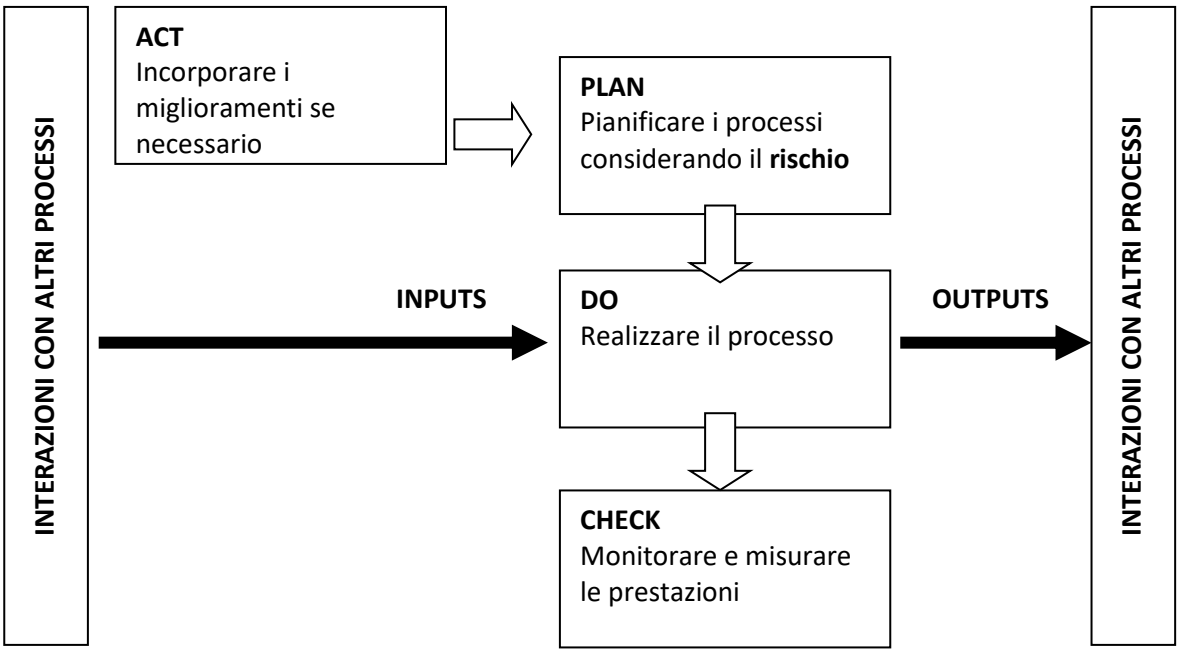
L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



1.4 RAPPRESENTAZIONE DI UN PROCESSO NEL SISTEMA

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



1.5 PENSIERO BASATO SUL RISCHIO (RISK-BASED THINKING)

*Rischio è "**l'effetto di incertezza sugli obiettivi**". In questa definizione, le incertezze includono eventi (che può o non può accadere) e le incertezze causate da ambiguità o mancanza di informazioni. Esso comprende anche l'impatto sugli obiettivi sia negativi che positivi.*

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di Risk-Based Thinking, è essenziale nel Sistema di Gestione per la Qualità di ENAIP Trentino.
L'Ente considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.
ENAIP Trentino adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio Risk-Based Thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

ENAIP Trentino ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per l'Ente "Risk-Based Thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'Azienda.
Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

1.6 COMPATIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

L'Ente ENAIP Trentino non ha adottato altri sistemi di gestione, ma deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.
Nella sua qualità di utilizzatore di risorse pubbliche ed erogatore di pubblico servizio, deve inoltre adottare tutti gli strumenti ed accorgimenti previsti dalla normativa in tema di Trasparenza ed Anticorruzione, in quanto compatibili con la sua natura privatistica.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alle citate responsabilità nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti requisiti:

- Contesto Aziendale;
- Direzione, politica e responsabilità;
- Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità;
- Processi relativi a clienti, prodotti e servizi;
- Processi di valutazione delle prestazioni;
- Processi per il miglioramento.

2.0 NORME DI RIFERIMENTO

ENAIP Trentino ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme

- ISO 9000:2015
- ISO 9001:2015
- ISO 9004:2015

Sono considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione del sistema le seguenti normative:

- 193/2006 Tutela dati personali;
- DLGS 81/2008 Testo unico sulla sicurezza del lavoro;
- Tutte le norme che regolamentano l'erogazione di pubblico servizio in ambito di Istruzione e Formazione professionale come previsto dal Contratto di Servizio in essere con la Provincia Autonoma di Trento.

Tali norme sono elencate e riportate nel raccoglitore "ELENCO PRINCIPALI LEGGI E NORME COGENTI CHE DISCIPLINANO L'ATTIVITA' AZIENDALE"

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015.

Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

MQ	Manuale Qualità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
PO	Procedure Qualità
AQ	Assicurazione Qualità
PG	Procedura Gestionale
IO	Istruzione Operativa
RDG	Riesame della Direzione

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

DG	Direttore di Ente
PRES	Presidente dell'Ente
GE	Giunta esecutiva dell'Ente
CDA	Consiglio di Amministrazione
SEDE	Sede Legale dell'Ente
CFP	Centro di Formazione Professionale Enaip - Sede di erogazione del servizio
DCFP	Direttore di Unità Operativa
DOC	Docente
SEGR	Segreteria
SEGRCFP	Segreteria del CFP
AMM	Comparto amministrativo centrale
MAG	Magazzino centrale
STFP	Servizio Tecnico
PER	Personale
RGQET	Responsabile Gestione per la Qualità ENAIP Trentino
RGQCFP	Responsabile Gestione per la Qualità di CFP
RPROG	Responsabile di Progetto

4.0 CONTESTO AZIENDALE

Contesto esterno:

Il contesto esterno è rappresentato, per ENAIP Trentino, da un panorama caratterizzato da un profondo radicamento territoriale e da una consolidata reputazione istituzionale, fattori che determinano una dinamica competitiva differenziata ma complessivamente favorevole. Nello specifico, per il settore Servizi - Alberghiero e della Ristorazione -, tale contesto si declina in un ruolo di principale punto di riferimento territoriale, attraverso il quale l'Ente garantisce una risposta tempestiva e specifica ai fabbisogni formativi e occupazionali dei singoli distretti locali. Nel comparto Industria e Artigianato, invece, lo scenario esterno vede ENAIP distinguersi per un vantaggio competitivo assicurato dall'elevato standard tecnologico dei propri laboratori e da una costante capacità di innovazione. Questa struttura, unita a una stretta interconnessione con le Piccole e Medie Imprese e le Associazioni di Categoria, permette di ridurre il disallineamento tra domanda e offerta di lavoro, rendendo l'offerta formativa difficilmente replicabile da altri soggetti concorrenti.

Il valore dell'offerta formativa dell'Ente è confermato dai riscontri della Provincia Autonoma di Trento, che attesta la piena rispondenza di ENAIP Trentino agli standard qualitativi richiesti dal sistema educativo e professionale Trentino e dal confronto a livello nazionale, dove l'Ente si attesta come modello per l'aggiornamento delle metodologie didattiche e per la capacità di rispondere con flessibilità e pertinenza alle evoluzioni del mercato del lavoro.

Contesto interno:
Come ENAIP Trentino gode di un consolidato riconoscimento da parte del mondo imprenditoriale e delle istituzioni locali, che lo identificano come un partner stabile, affidabile e come un punto di riferimento essenziale per i progetti di sviluppo socio-economico nei diversi territori, analoga fiducia viene da parte delle famiglie che colgono – pur nello storico mutare e riarticolarsi dell'offerta formativa – la stabilità dei valori fondanti e il costante e coerente aggiornamento di strumenti e metodologie. Accoglienza, inclusione, orientamento, accompagnamento formativo e al lavoro sono i tratti distintivi dell'Ente, il modo in cui viene percepito dalle Comunità di riferimento.
L'Ente è stato presente in tutti i territori della provincia fin dal finire degli anni '40 formando, all'epoca, lavoratori e lavoratrici in grado di affrontare i percorsi migratori con un proprio bagaglio educativo e tecnico professionale. Ha poi nel corso degli anni '50 e '60 (fino all'avvento della Scuola Media Unica) garantito surroga di un' offerta scolastica carente nelle periferie in quanto accentrata su Trento e Rovereto formando gran parte della manodopera che ha consentito una prima fase di industrializzazione del Trentino ma anche un gran numero di giovani che hanno generato un ricco e diffuso artigianato locale protagonista dello sviluppo economico di quegli anni in una provincia che – in controtendenza rispetto a gran parte del Paese – sceglieva la logica del lavoro diffuso e diversificato nelle proprie periferie, piuttosto che quella dei poli produttivi territoriali. In questo senso nei Centri Enaip si formano cuochi e camerieri accanto a meccanici, edili, elettricisti e falegnami confermando il ruolo "territoriale" di ogni sede formativa.

L'Ente ha potuto successivamente accompagnare la fase della scolarizzazione di massa offrendo percorsi post obbligo capaci di aprire la strada al completamento della propria formazione nell'istruzione tecnica e professionale fino a mantenere, grazie alle scelte operate dalla Provincia Autonoma e ad un ulteriore consistente intervento sulla articolazione dei percorsi, la possibilità di accogliere i ragazzi e le ragazze che – concluso il primo ciclo di istruzione – avevano tra le offerte di scolarità per adempiere al nuovo obbligo anche la scelta della formazione professionale erogata nei Centri Enaip.

Risulta evidente che tutti questi passaggi, come l'offerta che l'Ente riesce a proporre oggi ha dei fondamenti:

- nei valori ispiratori dell'Ente;
- nel forte rapporto di sussidiarietà negli anni definitasi con la Provincia di Trento;
- nel concreto radicamento territoriale che l'Ente cura con particolare costanza ed attenzione, dalle famiglie alle Istituzioni locali, alle imprese;
- nella capacità dell'Ente di accompagnare (talvolta suggerire) il cambiamento senza introdurre strappi laceranti nelle relazioni interne all'Ente, garantendo trasparenza delle scelte, formazione ed aggiornamento continuo del personale.

Il legame tra l'Organizzazione ed il contesto in cui opera è elemento strategico da cui derivano, nella loro parte più consistente, tanto le opportunità quanto i rischi. L'Ente si presenta quindi come un organismo adattivo interconnesso con l'ambiente in cui opera e soggetto alle sollecitazioni (opportunità e rischi) del proprio ecosistema.

L'affidabilità sociale, formativa, orientativa dei Centri Enaip assieme all'affidabilità gestionale e finanziaria sono patrimonio essenziale della capacità di perseguire gli obiettivi statutari dell'Ente.
Tali conoscenze sono utilizzate dall'organizzazione per predisporre un adeguato ed efficace sistema di gestione qualità.

L'analisi si propone di valutare i fattori esterni ed interni che possono influire sul raggiungimento dei risultati prefissati.

Le aree di *indagine esterne* riguardano aspetti legati alla capacità dell'Ente di soddisfare le aspettative della Committenza pubblica (cliente indiretto) e dell'utenza finale (cliente diretto) ovvero di soddisfare le aspettative dei portatori di interesse. Si tratta quindi di aree di indagine quali:

- gli esiti formativi del servizio erogato;
- gli esiti occupazionali del servizio erogato;
- le prestazioni della organizzazione;
- il miglioramento continuo delle forme di interazione con tutti i soggetti interessati al sistema praticato attraverso attenzioni monitorate con il contesto culturale, socio–economico, politico, geografico.

Per quanto concerne i *fattori interni*, le aree di indagine riguardano aspetti connessi con:

- la cultura aziendale derivante dai documenti adottati;
- la manutenzione delle competenze di chi è deputato all'erogazione del servizio;
- il pieno rispetto delle norme e dei regolamenti che caratterizzano la tipologia di servizio;
- la tenuta e l'affidabilità sotto il profilo programmatorio, gestionale e amministrativo;
- il consolidarsi di un sistema attento agli obblighi di trasparenza, anticorruzione, oculato utilizzo delle risorse;
- il confermarsi e migliorare del sistema atto a garantire igiene e sicurezza sul posto di lavoro;
- il confermarsi e migliorare il sistema atto a garantire le proprie responsabilità ambientali attraverso un sistema che operi nel senso della sostenibilità.

4.1 PARTI INTERESSATE

Tra gli innumerevoli aspetti del contesto che incidono o potrebbero incidere sulla capacità dell'organizzazione di raggiungere i propri obiettivi statutari, si mettono in prima evidenza le caratteristiche delle relazioni con le parti interessate, le loro *diverse aspettative*, l'intreccio tra le diverse domande di cui sono portatrici.
Le parti portatrici di interessi che godono di un peso rilevante per il SGQ dell'Ente sono:

- gli utenti finali dei servizi formativi (giovani e adulti);
- le imprese del territorio;
- le associazioni di categoria e professionali;
- le istituzioni scolastiche del territorio;
- gli Enti locali e le loro articolazioni e rappresentanze territoriali;
- la Committenza pubblica Locale e Provinciale;
- la Committenza pubblica Nazionale e Comunitaria.

A queste si aggiungono, relativamente a diversificati ambiti di rischio /opportunità:

- Autorità legali e di regolamentazione (Provinciale, Nazionale, Sovranazionale);
- Fornitori;
- Addetti e collaboratori esterni.

Le aspettative delle parti interessate definiscono i requisiti necessari a garantire la sostenibilità dell'Ente. Il soddisfacimento degli obiettivi richiesti, data la loro differente natura, assume un peso specifico variabile nei processi di *analisi dei rischi* e nella *definizione delle relative misure preventive*.

Con riferimento agli utenti finali dei servizi formativi, si considerano prioritari i seguenti fattori:

- acquisizione di competenze pratiche;
- supporto all'inserimento lavorativo;
- clima relazionale e inclusione;
- orientamento e crescita personale.

Con riferimento alle imprese del territorio, le aspettative prioritarie sono:

- allineamento delle competenze (Matching);
- qualità della preparazione pratica/professionale;
- sviluppo delle competenze trasversali (Soft Skills);
- efficacia dei periodi di Stage e alternanza;
- flessibilità e tempestività di risposta: capacità dell'Ente di adattare o progettare percorsi formativi rispetto ai rapidi cambiamenti del mercato;
- collaborazione per l'innovazione: possibilità di utilizzare i centri formativi come luoghi di sperimentazione o di aggiornamento tecnologico reciproco tra scuola e impresa.

Le aspettative delle Istituzioni, degli Enti Locali e delle Associazioni di Categoria sono le seguenti:

- pianificazione strategica e lettura dei fabbisogni;
- promozione della coesione sociale;
- sostegno alla competitività del sistema-territorio;
- efficacia della rete territoriale;
- valorizzazione dell'apprendistato e dei modelli duali;
- affidabilità e trasparenza istituzionale.

Le aspettative delle istituzioni scolastiche del territorio sono le seguenti:

- efficacia delle azioni di orientamento: collaborazione attiva nella realizzazione di percorsi di orientamento in entrata e in uscita, finalizzati a supportare gli studenti e le famiglie in una scelta consapevole, riducendo il rischio di dispersione scolastica;
- presidio dell'inclusione: capacità di accoglienza e gestione delle fragilità;
- collaborazione istituzionale: efficacia dei tavoli di coordinamento tra istituti.

Con riferimento alla Committenza Pubblica, si considerano prioritari i seguenti fattori:

- l'affidabilità gestionale /amministrativa/erogativa;
- la tenuta sotto controllo delle prescrizioni di legge circa le iscrizioni, l'erogazione del servizio formativo nel suo complesso;
- il rispetto dello statuto dell'Ente e del Contratto Collettivo di Lavoro adottato;
- la regolarità nelle pratiche di presa in carico ed accompagnamento dell'utente finale.

4.2 SCOPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

IL Sistema di Gestione per la Qualità di ENAIP Trentino è conforme al modello ISO 9001:2015 con lo scopo di gestire i processi che garantiscono l'erogazione del servizio formativo.

L'oggetto del Sistema è individuato nella attività prevalente dell'Ente ovvero l'erogazione di servizi formativi coerenti con lo status di Istituto Formativo Paritario titolare di percorsi di Istruzione e Formazione Professionale e nell'erogazione di percorsi e progetti a cofinanziamento comunitario.

Sia pure attraverso proprie differenti articolazioni la Committenza pubblica è infatti predominante nell'attività dell'Ente e caratterizza l'insieme dei servizi erogati da ENAIP Trentino attraverso l'assegnazione di attività in Contratto di Servizio, specifici atti convenzionali (forma diretta) o a seguito della partecipazione a confronti concorrenziali o bandi di gara.

Questo trascina le necessarie attivazioni in merito alla sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro, a corrette pratiche ambientali a corrette pratiche comunicative, erogative e gestionali sottolineando gli obblighi derivanti dall'essere utilizzatori di pubblico denaro nell'erogazione di un servizio pubblico parte del sistema pubblico di istruzione e formazione professionale. Si tratta di obblighi riferiti alla trasparenza, alla pubblicità degli atti ed all'anticorruzione con le relative opportunità ed i relativi rischi.

Il campo di applicazione del SGQ viene individuato attraverso l'adozione di più documenti riferiti agli ambiti essenziali del sistema. Tali documenti sono adottati/fatti propri dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente con specifica deliberazione. In particolare:

- Mappe di rischio coerenti con le aspettative delle parti corredato da individuazione di responsabilità e deleghe
- Documento organizzativo che definisce in modo trasparente gli aspetti organizzativi e gestionali dell'Ente anche in riferimento agli aspetti inerenti l'organizzazione e l'erogazione del servizio formativo, l'approvvigionamento, ecc.
  Contiene la esplicitazione del sistema di deleghe che definisce l'organigramma in modo trasparente e responsabile.
- Documenti di sistema per la sicurezza e igiene sui posti di lavoro e per la gestione ambientale
- Documenti sul sistema di gestione della sicurezza dei dati
- Codice etico

Alla definizione del Campo di applicazione del SGQ concorrono inoltre:

- Procedure e strumenti di tenuta sotto controllo/misurazione della soddisfazione dei beneficiari e degli esiti del servizio erogato (ricadute).

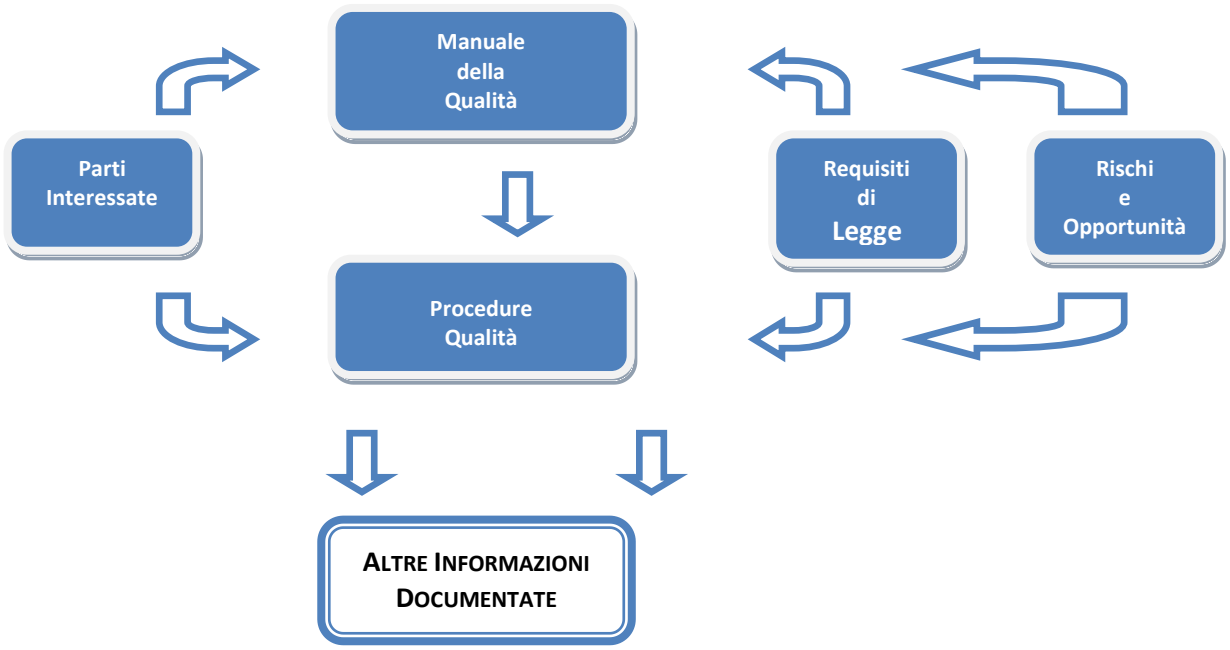
Tali documenti sono adottati dal Direttore dell'Ente in coerenza con le responsabilità statutariamente definite.

4.3 ESCLUSIONI

Tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015 sono applicati.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



4.5 IL MANUALE QUALITÀ

Il Manuale Qualità chiarisce la Politica Direzionale in materia di Qualità definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi Aziendali aventi influenza sulla Qualità e descrive il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità con relative esclusioni. Alcuni capitoli del Manuale Qualità richiamano le Procedure Qualità applicabili. In un apposito capitolo del presente Manuale Qualità è dato l'elenco delle procedure in essere.

Nel Manuale Qualità sono descritti:

- i processi del Sistema Qualità e la loro interazione;
- i riferimenti alle PO;
- la politica direzionale in materia di Qualità;
- le regole relative alla Gestione della Qualità;
- le regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

Il Manuale è costituito da CAPITOLI in trattazione ai punti della norma.

Il Responsabile Qualità gestisce le copie del MQ e detiene la copia master. Il ruolo di RGQET può essere assunto in via stabile o transitoria da DG su delibera del CDA.
In caso si ravvisi la necessità/richiesta di distribuzione il Responsabile Qualità identifica ogni copia distribuita, ne verifica la completezza e lo stato di aggiornamento e ne tiene traccia di distribuzione conservando copia della prima pagina firmata dal ricevente (per le copie **SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO)**.

L' **approvazione** del manuale è compito del CDA.

La copia presso il Responsabile Qualità è disponibile per la consultazione da parte di tutto il personale produttivo. La distribuzione a soggetti esterni è autorizzata da Responsabile Qualità.

Le copie non siglate sono da intendersi inutilizzabili.
Sono distribuite due tipi di copie (**SOGGETTE** o **NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO**).

Le copie **NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO** sono copie informative a validità limitata alla sola data di diffusione. I lettori di tali copie sono avvisati di questa caratteristica nella pagina identificativa di copia.

Le copie **SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO** sono documenti che l'Azienda si impegna a mantenere aggiornate, fino a contrario avviso del destinatario.

Tutte le copie interne sono soggette al servizio aggiornamento; il servizio è garantito da RGQET. Il contenuto delle revisioni è evidenziato nei paragrafi attraverso colorazione gialla.

4.6 LE PROCEDURE QUALITÀ

Le Procedura Qualità descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità e comprendono:

- le Procedura Qualità che descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il sistema;
- le Procedura Qualità che descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le Procedura Qualità sono diffuse a tutte le persone che prendono parte alle attività indicate.

Ogni Procedura Qualità contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

4.7 NORME OPERATIVE

Altri documenti contenenti, o in cui registrare, informazioni documentate e che sono richiamati dal Manuale Qualità e dalle Procedure Qualità; si tratta di piani, moduli e schede, check list, necessari a descrivere come condurre determinate attività, nonché istruzioni che descrivono la pratica operativa e le attività di controllo dei processi.

4.8 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Direzionale	P	I	Tutti
Risorse umane	P	I	Sistemi di gestione/Processo operativo della formazione
Risorse Tecniche - IT	P	I	Tutti
Commerciale e Marketing	S	I/E	Pianificazione della Commessa
Amministrazione e Finanza	S	I/E	Pianificazione della Commessa
Marketing e Comunicazione	S	I/E	Tutti

Approvvigionamento beni e servizi	S	I	Pianificazione acquisti/Gestione fornitori di prestazioni – Consulenze/ Manutenzioni/ Processo operativo della formazione
Salute, sicurezza e ambiente	S	I/E	Tutti
Sistemi di gestione	P	I	Tutti
Processo operativo della formazione	P	II	Tutti

I processi sono descritti in termini di:

- gli input richiesti e gli output attesi;
- la sequenza e le interazioni dei processi;
- i criteri, i metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi;
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità;
- compiti e responsabilità assegnate;
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli;
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi;
- opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione per la qualità.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate come previsto nelle apposite procedure.

4.9 PROCEDURE QUALITÀ DI RIFERIMENTO

PO - Analisi dei Rischi

La procedura di analisi dei rischi si formalizza in un documento che identifica processi, sottoprocessi, bisogni, rischi, valutazione dei rischi e definizioni delle azioni intraprese per la riduzione del rischio.

I parametri di valutazione sono espressi nel documento di valutazione stesso (RISK ASSESSMENT).

Successivamente è valutato il rischio residuo e sono individuate le azioni eventuali da intraprendere per ulteriormente ridurre il rischio residuo.

Il documento di sintesi prodotto è elemento essenziale della procedura.

5.0 DIREZIONE AZIENDALE (DG)

5. Leadership
È compito del DG di ENAIP Trentino promuovere e mantenere la capacità da parte di ciascuno nell'organizzazione di assumere decisioni come risultato di una corretta valutazione dei possibili (effetti positivi o negativi) relativi ad un evento o ad una scelta/decisione.

È inoltre essenziale che – nella adozione dei diversi documenti vi sia l'obiettivo di assicurare integrazione tra il sistema di erogazione del servizio formativo e la gestione garantendo le risorse necessarie e coerenti con il sistema implementato.

L'obiettivo è quello di fornire garanzie in merito ai risultati alla vasta comunità di portatori di interesse individuati ed il sostegno a tutti i comparti di ENAIP Trentino che per tali risultati operano.
È compito di DG sostenere, riconoscere, legittimare, accompagnare tutti coloro cui sono delegate responsabilità ed operare per il continuo miglioramento del sistema.
La coerenza tra gli scopi aziendali, le strategie individuate, l'assetto organizzativo implementato definiscono l'ambito in cui si genera la qualità del Sistema.

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema qualità:
- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- assicurando che la politica per la qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda;
- assicurando che la politica per la qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi aziendali;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema qualità siano disponibili;
- comunicando l'importanza di un sistema qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema qualità;
- assicurando che il sistema qualità raggiunga i suoi risultati definiti;
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del sistema qualità;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza.

5.1 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente assicurando:
- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti;
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente;
- la attenzione che i prodotti/servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili;
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

ENAIP Trentino ha stabilito una Politica per la Qualità che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto dell'azienda;
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

La Politica per la Qualità è pubblicata nel presente Manuale della Qualità e con esso viene diffusa internamente a tutte le parti interessate.

Politica della Qualità

ENAIP Trentino ritiene che il futuro dell'azienda sia rivolto al perseguimento della massima soddisfazione del Cliente realizzando un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione di ENAIP Trentino ha stanziato i fondi ed ha messo a disposizione il personale e gli strumenti necessari alla realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità che sarà costantemente monitorato e periodicamente valutato, misurando il raggiungimento degli obiettivi fissati per i processi controllati.

ENAIP Trentino deve dare la massima attenzione alle richieste ed aspettative del cliente, ai requisiti delle norme e regolamenti applicabili e al miglioramento continuo dell'organizzazione e della soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

ENAIP Trentino deve perseguire la qualità in tutte le fasi di ogni processo, dove ogni dipendente è coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi.

ENAIP Trentino, riconoscendo l'importanza del cambiamento climatico, ha assunto l'impegno di integrare la sostenibilità e la consapevolezza ambientale nelle attività formative erogate.

La DG verifica periodicamente che questa politica sia appropriata agli scopi ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione stabilendo obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione del cliente.

La Direzione

La Politica della Qualità è presentata a tutto il personale tramite diffusione in Bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione.

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate per:

- assicurare la conformità del sistema qualità ai requisiti della norma;
- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto;
- si riporti sulle performance del sistema qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione;
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione;
- assicurare che l'integrità del sistema qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

5.4 ORGANIGRAMMA

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite, descritte e regolamentate in forma documentata atta a garantire piena trasparenza.
Il testo istituzionale di riferimento è lo Statuto dell'Ente che definisce l'area delle responsabilità apicali del sistema.

Per quanto attiene i compiti dei diversi organi statutari, pur non escludendo l'opportunità e/o eventualità di strutturazione di un trasparente sistema di deleghe, consente allo Statuto di leggere in piena trasparenza le responsabilità dei singoli attori.

Sono statutariamente definiti i compiti del Consiglio di Amministrazione che riserva a sé alcune responsabilità non delegabili anche se temporaneamente assumibili dalla Giunta Esecutiva o dal Presidente in caso di urgenza, con l'onere di chiedere comunque successiva ratifica di quanto determinato.
Le funzioni e le responsabilità del Consiglio non sono delegabili.

Consiglio di Amministrazione
È l'organo cui compete la gestione dell'Ente

- Elegge il Presidente e il Vicepresidente;
- Elegge la Giunta Esecutiva;
- Nomina il Direttore dell'Ente e ne determina il compenso e gli elementi contrattuali;
- Rispetta gli obiettivi, gli indirizzi, il coordinamento dell'attività formativa e sottostà alle tipologie e forme di controllo stabilite dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento;
- Determina il compenso ai componenti il Collegio dei Revisori dei Conti e degli Amministratori;
- Approva i regolamenti nei quali va disciplinata l'organizzazione, l'amministrazione e l'articolazione territoriale dell'Ente;
- Delibera in materia di affidamento e rinnovo degli incarichi del personale dirigente e direttivo, specificandone le funzioni e le responsabilità organizzative e amministrativo – finanziarie;
- Delibera in materia di organici, stato giuridico-economico e regolamenti del personale;
- Delibera sulle direttive e sui provvedimenti rivolti alla attuazione dei fini istituzionali dell'Ente;
- Adotta il Progetto Educativo di Ente che assume validità per tutte le attività promosse;
- Approva, in tempi utili per l'avvio dell'anno formativo successivo, il Progetto di Ente, che costituisce il documento previsto dall'art. 30 comma 4 lettera e) della L.P. 7 agosto 2006 n° 5, che dà attuazione al Progetto Educativo e che identifica l'offerta formativa dell'Ente, costituendo riferimento per i Progetti di CFP Enaip il cui contenuto è conforme agli ordinamenti ed alla normativa provinciale in vigore;
- Adotta il Regolamento degli Organi collegiali ed altri regolamenti che disciplinino l'attività formativa del CFP Enaip ai fini delle attività previste al capo 2 del presente statuto;
- Adotta il Bilancio preventivo entro il 31 dicembre dell'anno precedente e il Bilancio consuntivo, entro il 30 aprile dell'anno successivo;
- Delibera le modifiche allo Statuto, a maggioranza dei due terzi dei componenti, previo conforme indirizzo della Presidenza Provinciale delle ACLI e nel rispetto di quanto previsto nello Statuto Nazionale delle ACLI e dell'ENAIP Nazionale.

Sono statutariamente definiti gli atti in capo al Presidente cui compete la rappresentanza legale dell'Ente. Pare questo l'unico terreno all'interno del quale il Presidente risulta titolato a delegare specifici aspetti della rappresentanza, pur nel rispetto delle norme vigenti.

Presidente
ha la rappresentanza legale dell'Ente nei confronti di terzi e in giudizio

Adotta, in caso di necessità ed urgenza, tutte le decisioni necessarie a salvaguardia e a tutela dell'Ente normalmente di competenza del Consiglio di Amministrazione e della Giunta Esecutiva, informando tempestivamente il Direttore dell'Ente con l'obbligo di chiederne ratifica in occasione della riunione successiva.

Maggiormente declinati sono i compiti e le responsabilità statutariamente riservate alla Giunta Esecutiva.
Si tratta di compiti di supervisione e monitoraggio circa l'uso e l'approvvigionamento delle risorse, l'attuazione dei piani di aggiornamento del personale, l'istruttoria per la predisposizione di intese, protocolli, ecc. da sottoporre al Consiglio, nonché l'assunzione di decisioni d'urgenza assunte su richiesta del Presidente.

La Giunta Esecutiva
È l'organo cui compete la gestione dell'Ente

Predispone le proposte relative alle decisioni che devono essere sottoposte al Consiglio di Amm.;

Verifica l'attuazione delle direttive e delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione;
Svolge attività di monitoraggio periodico:
- sulle attività
- sull'utilizzo delle risorse
- sull'andamento del Bilancio

Riferisce al Consiglio di Amministrazione sulle decisioni assunte in caso di urgenza per la ratifica;

Nomina il temporaneo sostituto del Direttore dell'Ente e del Direttore Provinciale Amministrativo in caso di assenza prolungata;

Sovraintende alla programmazione delle assunzioni ed alla predisposizione dei bandi per la selezione di personale;

Sovraintende alla formulazione di affidamenti di servizi ed appalti;

Sovraintende alle attività connesse con il piano di adeguamento delle strutture, proprie o in utilizzo, nonché dell'acquisto delle attrezzature;

Approva e presidia il piano di aggiornamento del personale;

Cura la fase di elaborazione e stipula protocolli, intese, atti convenzionali, contratti che impegnino l'Ente nei confronti di terzi, provvedendo ad informare il Consiglio di Amministrazione per le eventuali necessarie deliberazioni;

Delega in tutto o in parte le funzioni di cui sopra ad altri organi dell'Ente definendone contenuti e tempi.

Analogamente vengono statutariamente definiti i ruoli, i compiti e le responsabilità del Direttore dell'Ente che ricopre anche il ruolo di Dirigente dell'Istituzione Formativa Paritaria.

Il Direttore dell'Ente
(assume la Dirigenza dell'Istituto Formativo Paritario)

Cura l'esecuzione dei programmi e dei deliberati del Consiglio di Amministrazione e della Giunta Esecutiva;

Collabora con il Presidente, la Giunta Esecutiva, il Consiglio di Amministrazione alla definizione degli obiettivi e dei programmi dell'Ente ed alla valutazione dei risultati;

Coordina l'insieme delle attività e dei servizi erogati dall'Ente ed ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento gestionale dello stesso;

Firma tutti gli atti amministrativi che impegnino l'Ente nei confronti di terzi;

Propone al Presidente l'ordine del giorno per le riunioni del Consiglio di Amministrazione e della Giunta Esecutiva;

Predispone e illustra al Consiglio di Amministrazione il Bilancio preventivo e consuntivo coadiuvato dal Direttore Provinciale Amministrativo;

Attribuisce incarichi al personale dipendente ed ai collaboratori esterni, fatto salvo quanto previsto all'art. 12, lettere f) e g);

Sovrintende all'attività del Direttore Provinciale Amministrativo e dei Direttori dei Centri.

Il sistema di deleghe trova qui la sua più forte applicazione a partire dalla gestione del sistema di erogazione nel quale il Direttore dell'Ente sovrintende all'attività della sede centrale dell'Ente e delle attività erogative delle Unità Operative (CFP). Le deleghe si configurano come snodi sia del sistema amministrativo che del sistema di erogazione dei servizi oggetto del Sistema di gestione della Qualità dell'Ente.

Il Direttore dell'Ente
(assume la Dirigenza dell'Istituto Formativo Paritario)

Deleghe

Sede Centrale
di Enaip Trentino

Deleghe

Unità Operativa
CFP Enaip

5.5 PROCEDURE QUALITÀ DI RIFERIMENTO

PO – Gestione Obiettivi ed Indicatori
PO – Responsabilità, Autorità e Competenze del Personale e verifica Requisiti Minimi

Il sistema si avvale inoltre di altri documenti:

documenti di origine interna

- Regolamenti
- Linee guida
- Procedure
- Determinazioni
- Circolari

documenti di origine esterna

I DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA
Sono documenti:

- relativi alla descrizione ed ai confini del contesto oggetto del sistema
- elencati nella Tabella DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA allegata al presente Manuale.

I DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA

Sono presenti nel Sistema documenti di origine interna:

- Regolamenti
- Linee guida
- Procedure
- Determinazioni
- Circolari

Regolamenti

Sono adottati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente con specifica deliberazione. Sono riferiti ad ambiti di attività e modalità di gestione di particolari aspetti della vita dell'Organizzazione. I Regolamenti sono vincolanti per l'intero Sistema ENAIP Trentino e sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente alla voce GESTIONE TRASPARENTE.
Rispondono alla necessità di rafforzare in una logica di trasparenza la affidabilità dell'Ente nei confronti dell'utenza finale e della Committenza.

Linee guida

Sono linee operative che guidano l'attività di erogazione del servizio nei Centri di formazione professionale Enaip o nella Sede centrale dell'organizzazione. Possono contenere aspetti procedurali, modulistica, indicazioni operative e di controllo. Riguardano temi specifici di interesse per l'utenza finale o per la Committenza. Per la loro valenza non regolamentare ma di supporto vengono adottate con proprio provvedimento dal Direttore dell'Ente. Le linee guida sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente alla voce GESTIONE TRASPARENTE.

Procedure

Le Procedure trovano posto nel Sistema in quanto vincolanti modalità operative volte ad accompagnare, controllare, valutare specifici processi. Le procedure adottate secondo la NORMA ISO UNI EN 9001-2008

rimangono in vigore sino al progressivo superamento verso la compiuta declinazione dei Processi in coerenza con la migrazione alla nuova norma.
Le Procedure e gli eventuali Moduli adottati sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente in Area Riservata, congiuntamente a MQ.

Determinazioni

Le Determinazioni sono atti che il Direttore dell'Ente emana per gli ambiti di responsabilità delegati. Riguardano temi connessi con l'assegnazione delle risorse alle Unità Operative, modalità di gestione di aspetti urgenti connessi sia con l'erogazione del servizio formativo che con la documentazione ed il controllo del processo erogativo.
Obiettivo della Determinazione è evitare/prevenire il rischio economico e di affidabilità che una mancata/errata lettura di altri atti (interni/esterni) potrebbe generare.
La Determinazione è un atto connesso con uno specifico tema, valido in forma imprescindibile per l'intera Organizzazione, assunto dal Direttore dell'Ente e messo nelle disponibilità di tutti coloro che hanno delega sul tema oggetto dell'iniziativa.

Circolari

Le Circolari sono comunicazioni su specifici temi erogate dal titolare della delega cui si riferiscono e trasmesse al personale e/o all'utenza finale in dipendenza del loro contenuto.

6.0 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, ENAIP Trentino considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi;
- prevenire, o ridurre, effetti indesiderati;
- mettere in atto il miglioramento continuo.

Le parti interessate sono:

- la Committenza pubblica locale, nazionale ed europea;
- l'utente finale.

Enaip Trentino pianifica:
A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità;
B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
- valutarne l'efficacia.

I rischi sono classificati in base alla loro priorità.
La priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.
Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.
Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PROGRAMMI

Sono stabiliti, per i livelli, le funzioni ed i processi rilevanti, obiettivi per la Qualità.

Gli obiettivi per la qualità:

- sono coerenti con la Politica della Qualità;
- sono misurabili;
- tengono in conto i requisiti applicabili;
- sono fortemente correlati con la conformità del prodotto e con la soddisfazione del cliente;
- sono monitorati;
- sono comunicati agli interessati;
- sono aggiornati, quando necessario.

ENAIP Trentino conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualità.
Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la qualità, sono chiarite:

- le azioni da realizzare;
- le risorse da dedicare;
- le responsabilità delle azioni;
- le tempistiche di realizzazioni;
- il metodo per la valutazione del risultato.

6.3 GESTIONE DEI CAMBIAMENTI

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico.

ENAIP Trentino considera:

- lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali;
- la necessità di conservare l'integrità del Sistema;
- la disponibilità di risorse;
- la distribuzione o ridistribuzione delle responsabilità ed autorità.

7.0 SUPPORTO

7.1 RISORSE

7.1.1 Generalità

ENAIP Trentino ha determinato e messo in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità, e per migliorarne continuamente l'efficacia.
Sono state considerate:

- l'esistenza interna di opportune risorse;
- la necessità di acquisire risorse esterne.

7.1.2 Risorse Umane

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente, e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, ENAIP Trentino ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del Sistema di gestione della Qualità.

7.1.3 Infrastrutture

ENAIP Trentino ha determinato, rese disponibili anche attraverso la sottoscrizione del Contratto di Servizio con la PAT e tenute in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei prodotti e servizi:

- Edifici
- Vigilanza
- Attrezzature Hardware
- Sistemi Software (Business continuity e disaster recivery)
- Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione

7.1.4 Ambienti di lavoro

ENAIP Trentino ha determinato e gestisce l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Sono considerate:

- La temperatura
- L'umidità
- L'ergonomia
- L'ordine e la pulizia
- Gli aspetti sociali
- Gli aspetti psicologici
- Tutti gli elementi contrattuali rilevanti al fine del rispetto del CCL adottato

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura

Quando il monitoraggio e la misura sono usate per dare evidenza della conformità dei prodotti e dei servizi a requisiti, sono determinate le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.
Le risorse messe in campo:

- sono appropriate per il tipo di misura e di monitoraggio previsti;
- sono tenute sotto controllo al fine di assicurare la loro continua efficienza in relazione allo scopo.

ENAIP Trentino conserva informazioni documentate come evidenza dell'efficienza delle risorse per la misura ed il monitoraggio, in relazione allo scopo previsto.

Nei casi in cui la tracciabilità delle misure:

- è un requisito cogente, e/o
- corrisponde ad una esigenza delle parti interessate, e/o
- è considerata essenziale dall'Azienda per acquisire piena fiducia sulla validità dei risultati,

le risorse per le misure sono verificate ad intervalli specificati, a fronte di campioni riferibili a campioni locali, internazionali o nazionali. Qualora tali campioni non esistano, è registrato, e mantenuto come informazione documentata, il riferimento adottato per la misurazione.

7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.
Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.
In previsioni di sviluppo, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, ENAIP Trentino considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso:

- l'analisi degli errori;
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste;
- la gestione delle esperienze e del curriculum del personale.

e sulle risorse esterne attraverso:

- reperimento di standard, norme, codici, etc;
- la partecipazione a conferenze, seminari, convegni o in genere attività formativa promossa dalla committenza, promossa da leader della tematica oggetto di acquisizione di conoscenze;
- l'attivazione di consulenze.

7.1.7 Competenze

ENAIP Trentino determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto/servizio.
Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza.
Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

ENAIP Trentino conserva informazioni documentate come evidenza della formazione erogata e delle competenze acquisite anche attraverso la partecipazione ad iniziative di soggetti terzi, pubblici o privati.

7.1.8 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno di ENAIP Trentino conoscono:

- la politica per la Qualità;
- gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano;
- l'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità;
- le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità.

7.2 COMUNICAZIONE

L'Ente ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Qualità.

E' chiarito:

- cosa è necessario comunicare;
- quando comunicare;
- con chi avere comunicazione;
- come comunicare.

7.3 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001.2015;
- le informazioni documentate che ENAIP Trentino ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità .

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- il titolo;
- un codice di riferimento;

- la data di emissione/aggiornamento;
- i riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento.

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo);
- lingua (è utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con i clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese);
- responsabilità dei riesami e delle approvazioni.

Le informazioni documentate sono:

- rese disponibili dove e quando necessario;
- protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

ENAIP Trentino, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- la distribuzione, l'accesso, l'uso ed il ritiro;
- la conservazione, la protezione, la leggibilità;
- la gestione delle modifiche;
- l'archiviazione e la catalogazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, che Enaip Trentino ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

8.0 ATTIVITA' OPERATIVE

ENAIP Trentino introduce la necessità di gestire il sistema rivalutando i requisiti alla luce del Risk Based Thinking rendendone possibili i cambiamenti.

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ

I processi elencati nel punto 4.8 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i prodotti e per i servizi.

Sono pianificate a realizzate azioni per:

- determinare i requisiti dei prodotti / servizi;
- definire i criteri per l'accettazione dei processi, prodotti e dei servizi;
- determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei prodotti / servizi;
- tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti;
- conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei prodotti / servizi ai requisiti.

I risultati della pianificazione sono in accordo con l'organizzazione di ENAIP Trentino.
ENAIP Trentino tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso:

- Procedure;
- Istruzioni operative;
- Schemi o immagini;
- Istruzioni sonore.

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI PRODOTTI / SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

ENAIP Trentino ha stabilito processi per comunicare con il Cliente in relazione a:

- informazioni in merito al servizio;
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi;
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti.

8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto / servizio

ENAIP Trentino ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei servizi offerti ai Clienti potenziali.
ENAIP Trentino assicura:

- che le specifiche dei servizi (verso il Cliente e necessarie all'azienda), e le norme e leggi cogenti siano definite;
- che il Sistema possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire i reclami, per il prodotto/servizio offerto.

8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto / servizio

ENAIP Trentino riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente;
- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per il servizio, se conosciuto;
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Il riesame è condotto in ENAIP Trentino prima di trasmettere al Cliente il servizio.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta a ENAIP Trentino le proprie specifiche in modo formalizzato, ENAIP Trentino provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

ENAIP Trentino conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesame.
Qualora i requisiti del servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento, e sono informate le persone principalmente interessate.

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI PRODOTTI / SERVIZI

ENAIP Trentino esegue attività di progettazione relativamente alle attività formative ed educative previste dallo Statuto dell'Ente.

8.3.1 Pianificazione della progettazione

ENAIP Trentino ha definito i criteri che guidano le fasi della progettazione al fine di assicurare che le attività formative si sviluppino conformemente ai dati di base del progetto, nell'ambito dei principi definiti dal Piano Educativo di Ente ed in conformità alle eventuali disposizioni del Committente.

In tale contesto vengono considerate le risorse interne ed esterne, vengono attivate le necessarie forme di coinvolgimento e controllo ed adottate le regole ed i codici di condotta che l'organizzazione è impegnata ad attuare nei confronti delle parti interessare e delle loro aspettative nonché dell'utenza finale.

Nella programmazione di Centro il DCFP definisce, secondo le modalità previste nei documenti di Ente le strategie didattiche da adottare in coerenza con le linee indicate dall'Ente. Prevede le azioni a supporto

dell'attività formativa anche attraverso percorsi individualizzati e/o personalizzati, programma percorsi di orientamento e riorientamento (passerelle e progetti ponte), progetti di recupero.

Prevede inoltre azioni di miglioramento della didattica, azioni di ampliamento dell'offerta formativa attraverso contatti con aziende ed operatori del settore, associazioni e cooperative presenti sul territorio.

Il processo di Progettazione trova fondamento nella Procedura "Progettazione di attività formative". Qui sono indicate le modalità di gestione delle attività di progettazione e sono individuate le principali responsabilità che competono alle diverse funzioni dell'Ente.

La Procedura definisce inoltre le attività di pianificazione delle diverse fasi della progettazione e le relative registrazioni.

8.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione di attività formative

DG e DCFP rilevano i bisogni emergenti di nuovi servizi formativi attraverso:

- incontri con soggetti istituzionali e sociali, soggetti economici, soggetti scolastici;
- analisi della documentazione emessa da organismi istituzionali;
- analisi della documentazione prodotta da enti di formazione, di ricerca e di studio;
- occasioni di incontri e convegni;
- dalla elaborazione di dati raccolti durante l'organizzazione degli stages o altre attività.

Il DCFP svolge l'analisi del contesto con particolare attenzione all'ambito territoriale e socio economico di riferimento, alle caratteristiche dell'utenza e può prevedere l'effettuazione di uno specifico bilancio in ingresso.

Per le azioni formative che richiedono una specifica progettazione, il Direttore CFP assume direttamente la responsabilità del progetto o nomina un Responsabile del Progetto (RPROG) e indica gli obiettivi del Progetto nei termini indicati nelle procedure. Il responsabile del progetto:

- esegue l'analisi dei fabbisogni di istruzione, formativi/educativi;
- definisce gli obiettivi generali del progetto;
- formula gli obiettivi specifici;
- definisce le competenze traguardo;
- indica i contenuti formativi che il progetto intende veicolare;
- prevede, se necessario, il tirocinio formativo;
- individua e sceglie le metodologie didattiche, la calendarizzazione di massima e le risorse necessarie per la realizzazione.

RPROG rileva il numero dei partecipanti potenziali e i costi del progetto avvalendosi, ove necessario, della collaborazione della DG.

RPROG di ogni progetto elabora il documento di progetto contenente tutte le indicazioni di cui al punto precedente.

8.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione di attività di istruzione, formative/educative

DCFP delinea i contenuti dei singoli interventi formativi che fanno parte dell'offerta formativa annuale del CFP Enaip definendo l'organizzazione funzionale del CFP, individuando le responsabilità e incaricando i diversi coordinatori e gruppi di lavoro.

DCFP stabilisce, mantiene e migliora le relazioni verso l'esterno anche attraverso gli incontri con le famiglie, i rapporti con gli enti locali territoriali, gli accordi con altri Centri, Scuole. Prevede, attiva e monitora attività

di ricerca, di sperimentazione e di sviluppo - ivi compreso l'aggiornamento del personale - verificandone periodicamente gli esiti.

In coerenza con le indicazioni dell'Ente – i suoi obiettivi e gli obiettivi di miglioramento - DCFP costruisce l'impianto e le modalità per l'autovalutazione del Centro sotto il profilo dei processi e dei risultati.

8.3.4 Riesame della progettazione di attività formative

DCFP in collaborazione con il RPROG riesamina la fattibilità del progetto e lo sottopone alla DG di Ente per la verifica e la approvazione.

8.3.5 Verifica della progettazione di attività formative

DG verifica l'idoneità e la completezza di informazioni delle attività formative messe a progetto, e – sentiti gli organismi di Ente preposti ad eventuali pareri - presenta il progetto agli Enti finanziatori, per approvazione, secondo le modalità da questi indicate.

8.3.6 Validazione delle progettazioni

I servizi formativi di ENAIP Trentino sono validati con l'approvazione del progetto da parte della Committenza. Inoltre, ove richiesto dal SGQ dell'Ente o dalla stessa Committenza - in itinere o al termine della fase erogativa - sarà acquisita la valutazione di soddisfazione espressa dai partecipanti e rilevata dagli appositi questionari distribuiti, nonché la valutazione di altre parti interessate.

Le valutazioni acquisite durante l'erogazione del servizio a fine corso e/o attraverso i processi di autovalutazione attivati saranno oggetto di analisi ed input per ulteriori azioni di miglioramento presso i singoli CFP o presso l'Ente.

8.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione

La modifica alla progettazione intervenuta nel corso della stessa su richiesta del RPROG segue l'iter procedurale relativo alla progettazione di un servizio nuovo.

La modifica alla progettazione richiesta dal RPROG o dai beneficiari, prima o dopo l'erogazione del nuovo servizio formativo, segue anch'esso lo stesso iter procedurale relativo alla progettazione di un servizio nuovo.

8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI / SERVIZI

8.4.1 Generalità

ENAIP Trentino assicura che i servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati.
Sono applicati specifici requisiti per i fornitori di prodotti / servizi.
Si tratta di requisiti legislativi cogenti e contrattuali e di requisiti di prestazione.

ENAIP Trentino stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori. Ciò in considerazione della loro capacità di fornire prodotti / servizi conformi alle specifiche ed in coerenza con la normativa vigente.

Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori.

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, ENAIP Trentino considera:

a) l'impatto potenziale dei i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti;
b) l'effettivo controllo applicato dai fornitori stessi.

ENAIP Trentino stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al Cliente servizi conformi.
I processi e le funzioni che ENAIP Trentino ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità. Di conseguenza, considerati i punti A, e B, sono definiti i controlli applicabili ai Fornitori ed al prodotto fornito.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

ENAIP Trentino comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

a) i prodotti/ servizi ed i processi realizzati per conto di ENAIP Trentino;
b) il benestare alla consegna del prodotto / servizio; metodi, processi, attrezzature;
c) le competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie;
d) le interazioni con il Sistema Qualità ENAIP Trentino;
e) i controlli ed il monitoraggio che ENAIP Trentino intende applicare sul Fornitore e sulle forniture;
f) le attività di verifica che ENAIP Trentino, o il suo Cliente, intende realizzare presso i luoghi del Fornitore.

E' assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al Fornitore sia verificata prima della trasmissione.

8.5 PRODUZIONE / EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 Controllo dell'erogazione del servizio

L'azienda pianifica e svolge le attività di erogazione di servizi in condizioni controllate.

Tali condizioni includono, se applicabile:

a) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del servizio;
b) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi;
c) le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione;
d) la disponibilità di idonei luoghi ed ambienti di lavoro;
e) la disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione;
f) la competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone;
g) la validazione, e la periodica re-validazione dei processi di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione;
h) il rilascio dei servizi.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

ENAIP Trentino, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità del servizio, identifica adeguatamente gli Outputs dei processi.
E' identificato lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

E' tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del Servizio.
Sono conservate le relative informazioni documentate.

8.5.3 Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori

ENAIP Trentino ha cura delle proprietà del cliente e/o del Fornitore quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.

Nel caso, ENAIP Trentino si fa carico di identificare, verificare, proteggere e salvaguardare le proprietà del cliente messe a disposizione per essere utilizzate o incorporate nei servizi erogati.
Qualora le proprietà dei clienti o dei Fornitori siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni sono comunicate al cliente e/o al Fornitore.

8.5.4 Conservazione

ENAIP Trentino assicura la conservazione degli Outputs dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

8.5.5 Gestione delle modifiche

Le modifiche non pianificate del servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.6 RILASCIO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO

ENAIP Trentino ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il servizio sia conforme ai requisiti.

E' mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

L'erogazione dei servizi al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità. L'erogazione è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.
Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a erogare il servizio.

8.7 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ DEGLI OUTPUS DEI PROCESSI, E DEL PRODOTTO / SERVIZIO

ENAIP Trentino identifica e tiene sotto controllo gli Outputs dei processi, ed i servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare una erogazione non conforme al cliente.
Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità del servizio.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo l'erogazione del servizio in itinere.

Le non conformità del servizio sono trattate a mezzo di:

a) correzione;
b) sospensione del servizio;
c) informazioni al Cliente;
d) ottenimento di autorizzazione in deroga dalla Committenza.

Nel caso di *Correzione* il servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE

ENAIP Trentino pianifica le operazioni di monitoraggio, misurazione e analisi necessarie a confermare la conformità dei servizi formativi erogati e l'efficacia del SGQ. In coerenza con le aspettative delle parti interessate e con i propri scopi aziendali.

La DG individua gli indicatori obiettivo (CONSUNTIVO INDICATORI PER L'ANNO FORMATIVO appena concluso E INDICATORI OBIETTIVO PER anno formativo corrente), provvede a comunicarli agli operatori coinvolti nei processi ritenuti rilevanti nel contesto dato.
L'ENAIP Trentino misura la conformità dei servizi erogati rispetto ai requisiti specificati attraverso:

1. la rilevazione strutturata della soddisfazione del Cliente;
2. la rilevazione strutturata degli esiti cognitivi dei servizi formativi;
3. la rilevazione strutturata degli esiti ex post dei servizi formativi svolti;
4. rispettando la Procedura che prevede, tra l'altro, un'apposita indagine per i servizi cofinanziati dal FSE.

ENAIP Trentino esegue un'analisi dei risultati rispetto ai relativi indicatori obiettivo specifiche analisi volte a misurare la soddisfazione delle parti interessate, gli eventuali reclami, le prestazioni dei fornitori e la soddisfazione dei beneficiari e dei soggetti impegnati nell'erogazione dei servizi. Per il punto in oggetto si vedano gli indicatori di performance e di monitoraggio adottato.

La responsabilità dell'elaborazione di questi dati è di DG che, in occasione del Riesame della Direzione, presenta i risultati relativi ai diversi indicatori ed individua le opportunità di miglioramento.

9.2 AUDIT INTERNO

Il programma di Audit interno è definito sulla scorta di priorità di monitoraggio e verifica coerenti con i cambiamenti in atto nell'organizzazione e con le richieste e gli interessi delle parti interessate. L'approccio Risk Based Thinking, ovvero la manutenzione della mappa di rischio e la lettura delle opportunità garantiscono gli input per definire i programmi di Audit interno.

9.3 RIESAME DI DIREZIONE

Il riesame della direzione riguarda:

- lo stato delle azioni stabilite in esito ai Riesami precedenti;
- i cambiamenti interni ed esterni che risultano significativi per il sistema di gestione;
- le informazioni circa le performance del servizio erogato;
- le opportunità generali di miglioramento.

10.0 MIGLIORAMENTO

ENAIP Trentino opera per garantire ed accrescere la capacità dell'organizzazione di soddisfare i requisiti gestionali individuati ed applicabili per poter realizzare la propria politica, perseguendo i propri scopi statutari nel contesto di riferimento.

10.1 GENERALITÀ

ENAIP Trentino pianifica le operazioni di monitoraggio, misurazione e analisi necessarie a confermare la conformità dei servizi formativi erogati e l'efficacia del SGQ ed individua le opportunità di miglioramento.

ENAIP Trentino esegue un'analisi dei risultati rispetto ai relativi indicatori obiettivo e specifiche analisi volte a misurare la soddisfazione delle parti interessate, dei reclami, delle prestazioni dei fornitori e della soddisfazione dei beneficiari e dei soggetti impegnati nell'erogazione dei servizi.

La responsabilità dell'elaborazione di questi ultimi dati è di DG che, in occasione del Riesame della Direzione, presenta i risultati relativi ai diversi indicatori.

10.2 AZIONI CORRETTIVE

ENAIP Trentino adotta un sistema di gestione per la tenuta sotto controllo delle non conformità al fine di prevenirle, fronteggiarne le conseguenze e valutare ogni azione di eliminazione delle cause e/o correttiva.
In caso di presenza di "non conformità" la ricerca delle cause è attuata dal responsabile del processo in cui si è verificata la non conformità. Detto responsabile informerà tempestivamente il responsabile dell'attuazione delle correzioni circa l'esito della ricerca e le azioni correttive da adottare.
Il peso della non conformità trova puntuale collocazione anche con riferimento alla mappa di rischio individuata.

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

ENAIP Trentino ha definito le modalità di attuazione e di gestione di una serie di attività del Sistema di Gestione per la Qualità che permettono di realizzare il miglioramento continuo del Sistema stesso.

Si tratta in sostanza di valutarne periodicamente l'idoneità come misura di quanto il sistema risulti adatto agli scopi ed agli obiettivi, l'adeguatezza come misura di quanto occorra per soddisfare i requisiti applicabili, l'efficacia come misura di quanto effettivamente realizzato.

Le attività considerate sono, principalmente ma non esclusivamente, quelle che riguardano il Riesame del sistema da parte della Direzione.

Tali attività hanno come input l'analisi dei dati consuntivi del periodo precedente, delle non conformità riscontrate e dei reclami, dei risultati dell'Audit interno, del monitoraggio della soddisfazione dei beneficiari dei servizi formativi. L'output è costituito invece dalla definizione della Politica per la Qualità e degli Obiettivi, che costituiranno a loro volta gli elementi da monitorare, nonché dalla definizione di azioni correttive e preventive per il miglioramento dell'efficacia del Sistema.

Il miglioramento continuo si concretizza naturalmente anche mediante la realizzazione di altre attività ad un livello più operativo, come le risoluzioni delle non conformità e le relative azioni correttive, lo svolgimento dei piani di istruzione e formazione, l'addestramento e sensibilizzazione dei dipendenti, il mantenimento di un'efficiente struttura organizzativa, la corretta circolazione delle informazioni, il controllo della documentazione, il mantenimento in ottimali condizioni dell'ambiente di lavoro, e la corretta gestione di tutti i processi operativi:

La responsabilità del coordinamento delle attività che realizzano il miglioramento continuo è della Direzione dell'Ente (DG).
Il miglioramento continuo è un obiettivo permanente di ENAIP Trentino che lo applica ai servizi formativi, ai processi operativi, ai sistemi organizzativi, ed è l'espressione della capacità della Direzione di fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Gli obiettivi sono sempre concordati con i responsabili del loro raggiungimento in modo che non costituiscano solamente l'indicazione di un traguardo da raggiungere, ma che rappresentino anche un impegno riconosciuto a chi ha la responsabilità del processo/processi coinvolto/i ed ha quindi la possibilità di conseguirlo.

Periodici incontri tra DG e chi è responsabile del processo/dei processi convolto/i consentiranno di pianificare le attività e le risorse necessarie, di monitorare gli andamenti in vista degli obiettivi da perseguire, indentificare le cause di eventuali scostamenti ed intervenire con azioni correttive.