

Il presente documento rappresenta l'Analisi del Contesto Aziendale per gli aspetti relativi alla Qualità dell'azienda ODPF ISTITUTO SANTACHIARA, secondo i requisiti previsti dalla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001 del 2015.

In particolare, lo scopo di questa analisi è quello di prendere in considerazione il contesto in cui si trova ad operare l'organizzazione con la finalità di individuare tutti i rischi e le opportunità, individuare tutte le parti interessate e definire lo scopo di certificazione del Sistema di Gestione Qualità dell'Ente.

## **1. DESCRIZIONE ENTE**

### **1.1 Chi siamo – La storia**

Alla nascita dell'Istituto Santachiara hanno contribuito alcune circostanze che ne hanno determinato la fisionomia.

Occorre tener presente il contesto storico del dopoguerra quando si andava verificando un movimento di popolazione dalle aree depresse della montagna, della collina e della campagna verso i grandi centri urbani Milano, Torino, Genova.

Anche in Oltrepò Pavese la situazione si presentava preoccupante soprattutto per la popolazione femminile priva di formazione umana e professionale.

Ma questo stato di difficoltà, come spesso succede nella storia, incontrò il solidale impegno della Amministrazione politica e dello zelo pastorale della Chiesa locale.

Il Prefetto di Pavia, Ferdinando Flores, contattò Don Aldo Del Monte, allora Vicario Episcopale, sottoponendogli l'opportunità di sostenere l'iniziativa Norma Bracco, prossima alla chiusura.

Questi, incoraggiato dalla sollecitudine del Vescovo Mons. Egisto Melchiori, accolse la sfida di quel tempo bisognoso di ripresa e ha dato l'avvio, con un gruppo di laici di Azione Cattolica, all'Istituto Santachiara di Voghera nel 1952 a cui si sono aggiunti Stradella nel 1954 e Tortona nel 1957.

A sostegno dell'attività di formazione professionale fu creato il "Comitato permanente di studio per i problemi della donna in generale e della donna dell'Oltrepò Pavese in particolare" e ne seguì una intensa serie di incontri, di viaggi all'estero, di indagini di ambiente. Il lavoro svolto in quel periodo è riassunto in due monografie:

- "Per orientarsi nel mondo del lavoro" ad opera di Elvira Rocca e
- "La situazione della donna dai 14 ai 30 anni", indagine nell'Oltrepò Pavese ad opera di Giovanna Oppizzi.

I risultati delle inchieste misero in luce la necessità di un inserimento dignitoso della donna nel mondo del lavoro.

Si capì come fosse necessario fornire alle ragazze una seria preparazione professionale: sintesi di formazione umana, qualificazione, chiaro orientamento verso la strada da scegliere.

Al fine di orientarle nelle loro scelte di studio e professionali sorte nel 1958 a Voghera il Centro di Orientamento Scolastico e Professionale il cui servizio fu poi rivolto a tutti i giovani della zona, priva di istituti simili, con un qualificato intervento a favore della popolazione scolastica sia dell'Istituto Santachiara, sia delle scuole medie inferiori e superiori che ne facessero richiesta.

Ancora oggi l'Istituto Santachiara - Ente certificato UNI EN ISO 9001:2015 - opera nell'ambito dei servizi formativi rivolti alla persona, all'impresa, alle organizzazioni sociali e persegue i propri fini ispirandosi ai principi contenuti nella dottrina sociale cristiana.

I servizi che propone sono costituiti da attività corsuali e da attività ad personam destinate ad assicurare, attraverso azioni di formazione professionale, il soddisfacimento dei bisogni formativi individuati ed espressi sia dalle persone che ne sono portatori, sia dai programmi delle Istituzioni pubbliche che li rappresentano, sia dalle aziende private che li individuano. Grazie ad un personale qualificato - docenti, coordinatori, tutor, collaboratori - l'Istituto Santachiara segue con attenzione **circa 1500 allievi/utenti** all'anno a cui, grazie all'individuazione di un percorso formativo personalizzato, può garantire un percorso di crescita personale, culturale e professionale ed un accompagnamento all'inserimento lavorativo.

## **1.2 La mission**

La mission dell'Istituto Santachiara è curare la formazione umana e cristiana della gioventù, nel dovuto rispetto delle appartenenze religiose familiari, con una specifica attenzione alla loro istruzione scolastica e formazione professionale con particolare cura per le categorie sociali più deboli e favorire il turismo sociale e giovanile e l'uso proficuo del tempo libero.

## **1.3 Obiettivi Formativi**

garantire una formazione che, partendo dall'uomo come valore, sia anche capace di rispettare il patrimonio di vita e di esperienza di cui ogni soggetto è portatore secondo i principi evangelici e della dottrina sociale della Chiesa;

proporre agli utenti una formazione professionale di alto livello qualitativo, in costante sintonia con i bisogni del territorio e capace di integrarsi con tutto il sistema economico, politico e sociale;

stabilire una continua ed attiva collaborazione con gli enti e le istituzioni degli ordinamenti statali, regionali e provinciali per l'affermazione del diritto democratico, sia nazionale che comunitario che internazionale, l'unico in grado di offrire alla società civile un sistema formativo che unisca ai contenuti scientifici e tecnici quelli umanistici, morali e spirituali;

offrire a quanti lo richiedano, singoli o gruppi, una mirata e competente attività di orientamento per la scelta sia formativa che occupazionale più rispondente alle capacità e alle caratteristiche del singolo individuo.

In tale contesto, per il miglioramento della qualità del servizio offerto, **l'Istituto definisce le seguenti strategie:**

sviluppare dei percorsi sempre rispondenti alla realtà del territorio  
potenziare il sistema di collaborazione con le attività istituzionali e produttive  
consolidare le attività di orientamento e inserimento lavorativo

L'Istituto pianifica e verifica i propri servizi agli utenti sulla base di un'attenta analisi e valutazione di Processo e di monitoraggio di indicatori di risultato quali le Customer Satisfaction utenti/famiglie/allievi/aziende e degli Esiti Occupazionali (come previsto dal sistema accreditamento regionale e certificazione qualità ISO 9001:2015).

In particolare, per le attività afferenti all'area DDIF, il Centro coinvolge allievi e famiglie in un costante rapporto comunicativo che si esplicita in periodici incontri e colloqui ed è formalizzato, come indicato nel POF del Centro, nella costituzione e nel funzionamento degli organi collegiali: Consiglio di classe, Collegio Docenti e Consiglio di Istituto. L'Istituto stipula con allievi e famiglie un Contratto formativo – Patto Educativo di corresponsabilità che esplicita i reciproci impegni in merito all'obiettivo comune del successo formativo dell'allievo stesso.

#### 1.4 Ambiti di intervento

Come indicato nel Piano Educativo, l'Istituto *Santachiara* rivolge le sue attività a fasce di utenza differenziate:

**Bambini** in età prescolare e scolare (Settore Infanzia 0-6 anni - Asilo Nido e Scuola dell'Infanzia)

**Adolescenti** in obbligo formativo che intendono prepararsi ad un lavoro attraverso corsi professionali di prima formazione o di Scuola secondaria superiore;

**Giovani e adulti disabili**, ai quali si è voluto assicurare la possibilità di acquisire, attraverso progetti mirati ed individualizzati, un bagaglio di conoscenze/competenze di fondo che rendesse possibile il loro inserimento in aziende o strutture protette;

**Giovani e adulti in situazione di disagio e a rischio di emarginazione sociale e familiare**, con l'obiettivo di favorire una rimotivazione, sia per percorsi scolastici/formativi sia per inserimenti occupazionali;

**Giovani e Adulti disoccupati**, lavoratori iscritti alle liste di mobilità e/o alla Cassa Integrazione Guadagni, attraverso progetti di orientamento, aggiornamento e riqualificazione;

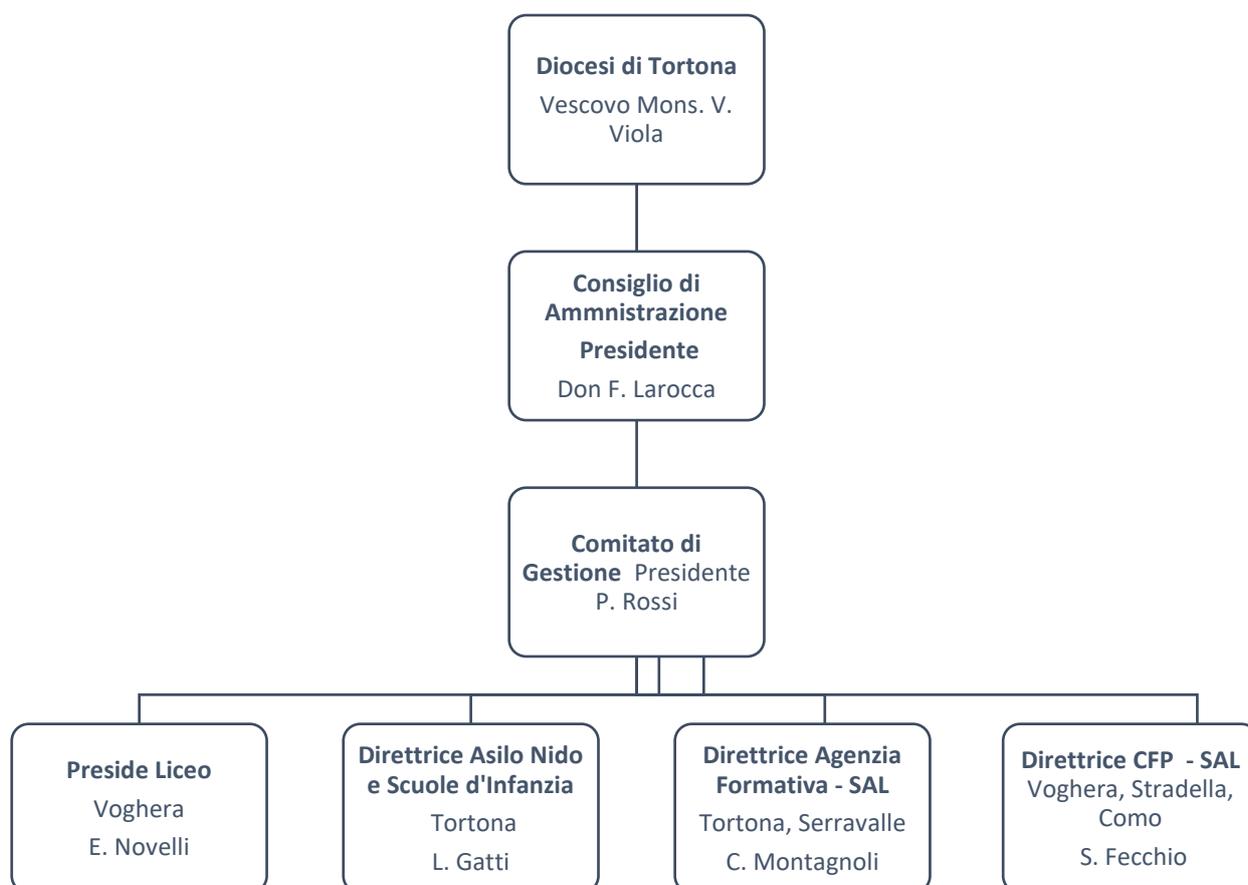
**Giovani e Adulti occupati** per percorsi di aggiornamento professionale (es. apprendistato art. 43 e art. 44) e formazione continua;

**Giovani diplomati e/o laureati**, per la realizzazione di progetti formativi di II° e III° livello, anche in collaborazione sia con Scuole secondarie superiori sia con Imprese, mirati ad una specializzazione professionale avanzata per un più immediato inserimento lavorativo;

**Donne (giovani e adulte)** che intendono ampliare la propria professionalità o conseguire nuove competenze, soprattutto in ambiti lavorativi in cui ancora poco significativa è la presenza femminile;

**Docenti e operatori** della formazione professionale per corsi di aggiornamento professionale e perfezionamento.

## 1.5 Organigramma e Sedi Operative



L'Istituto ha le proprie sedi a:

**Tortona:** Agenzia Formativa accreditata Regione Piemonte, Scuola dell'infanzia paritaria, Asilo nido in partenariato con il Comune di Tortona

**Serravalle Scrivia:** Servizi al lavoro e Servizi formativi adulti accreditati in Regione Piemonte

**Voghera:** Liceo scienze applicate paritario, Centro di Formazione Professionale e Servizi al Lavoro accreditati Regione Lombardia

**Stradella:** Centro di Formazione Professionale e Servizi al Lavoro accreditati Regione Lombardia

**Como:** Servizi al Lavoro accreditati Regione Lombardia

Tutte le informazioni, gli indirizzi le foto delle Sedi di attività sono reperibili su:

*Sito Internet [www.santachiaraopdf.it](http://www.santachiaraopdf.it)*

*English Version [www.santachiaraopdf.it/en](http://www.santachiaraopdf.it/en)*

*Pagine Social FB, Instagram, YouTube, Twitter dei singoli servizi*

## **2. CICLO DI LAVORO**

L'O.D.P.F. Istituto Santachiara opera nell'ambito dei servizi formativi rivolti alla persona, all'impresa, alle organizzazioni sociali.

I servizi sono costituiti da attività corsuali e da attività ad personam destinate ad assicurare, attraverso azioni di formazione, il soddisfacimento dei bisogni formativi individuati ed espressi sia dalle persone che ne sono portatori, sia dai programmi delle Istituzioni pubbliche che li rappresentano, sia dalle aziende private che li individuano.

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- Servizi Educativi Settore Infanzia 0-6 anni
- Formazione DDIF - triennali sperimentali
- Scuola Secondaria di II grado paritaria
- Percorsi di integrazione in DDIF con Scuole Secondarie di II grado
- Formazione superiore e IFTS
- Formazione Continua e Permanente
- Formazione nell'area svantaggio
- Attività di orientamento e servizi al lavoro
- Progetti a valenza transnazionale
- Formazione esterna degli apprendisti

Il O.D.P.F. Istituto Santachiara ha promosso, progettato e gestito le attività progettuali brevemente elencate di seguito - sia come operatore singolo, attingendo alle proprie risorse interne, sia come ente capofila di reti complesse di operatori (ATS e partenariati). In quest'ultimo contesto ha sviluppato elevate capacità di animazione, coordinamento e governance delle reti.

Ha promosso e partecipato negli ultimi anni, in provincia di Pavia e Alessandria, a diversi progetti finalizzati a migliorare il sistema locale di istruzione-formazione-lavoro, a promuovere il territorio, a sviluppare sinergie positive tra attori dello sviluppo locale, scuole, centri di formazione, Università ed Enti locali, progetti cofinanziati da Unione Europea, FSE, Regione Lombardia, Regione Piemonte, Repubblica Italiana (Ministero del Lavoro e Ministero Istruzione).

## **3. MAPPATURA DEI PROCESSI**

ODPF ISTITUTO SANTACHIARA ha determinato i processi necessari alla realizzazione dei propri servizi, indispensabili a soddisfare i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate. Nella determinazione dei processi sono stati presi in esame anche i processi di supporto necessari a una buona realizzazione del servizio, definendone la concatenazione logica e le relative interdipendenze.

Per la gestione dei processi si è tenuto conto di ogni processo:

- gli elementi di entrata e di uscita

- i vincoli e le risorse
- le attività svolte
- la documentazione di riferimento
- le attività di verifica, misurazione, laddove possibile, e validazione
- i rischi e le opportunità.

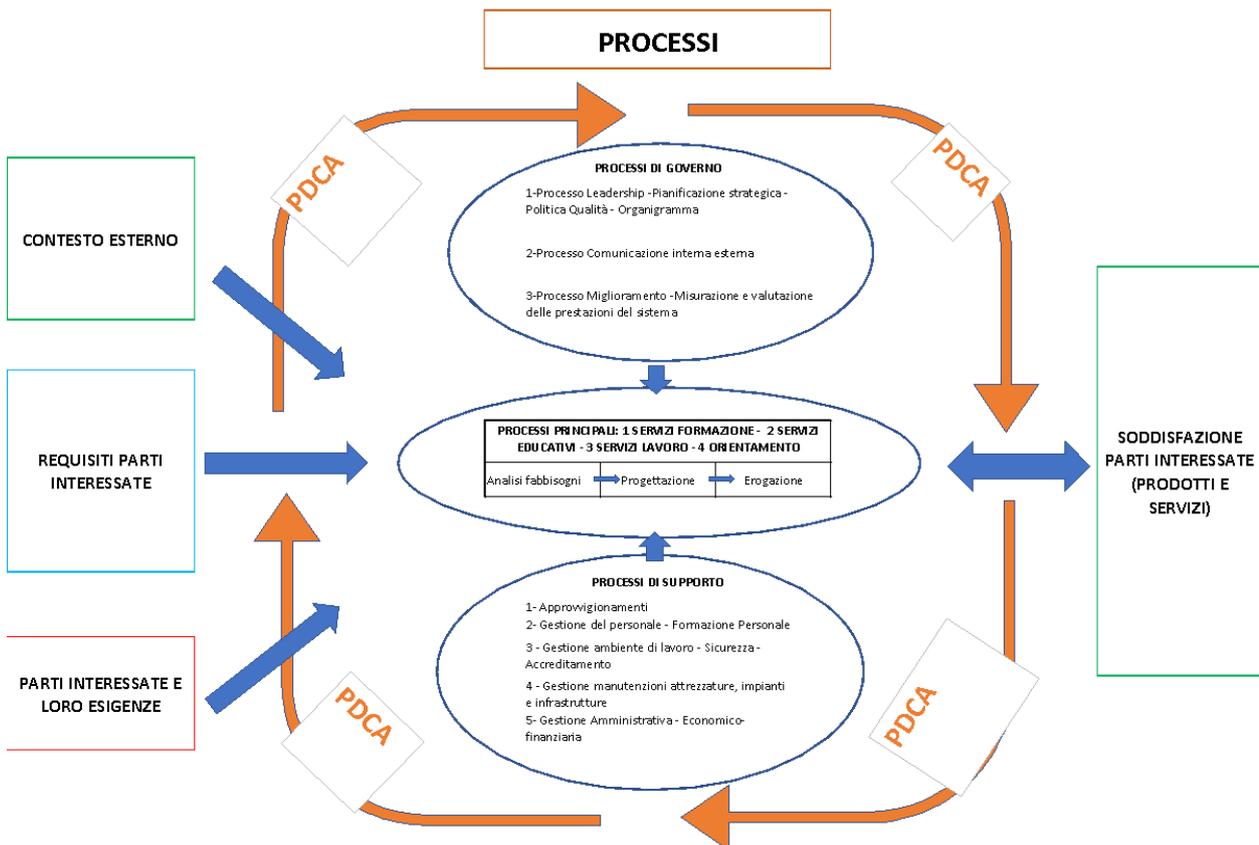
Inoltre, nella definizione dei processi, si è tenuto conto dei processi generali definiti dalla norma ISO 9001:2015:

- contesto dell'organizzazione
- leadership
- pianificazioni
- supporto
- attività operative
- valutazione delle prestazioni
- miglioramento.

Il rispetto delle caratteristiche dell'output erogato con quanto specificato e richiesto, è garantito mediante opportuni strumenti e metodi di valutazione e controllo e dalle relative misurazioni; ODPF ISTITUTO SANTACHIARA definisce e applica tali strumenti e mezzi di controllo sia durante sia al termine delle fasi che costituiscono il processo di erogazione del servizio.

La registrazione degli esiti delle misurazioni costituisce la base dati necessaria per la valutazione del processo di erogazione del servizio; tali informazioni costituiscono l'input del processo di valutazione delle prestazioni e di miglioramento.

**La gestione del processo di erogazione del servizio prevede l'articolazione logica dei processi fondamentali aziendali come specificato nello schema di seguito riportato:**



#### 4. DETERMINAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E DELLE RELATIVE ESIGENZE

In funzione delle attività svolte dall'azienda e dal contesto in cui opera, si sono determinate le seguenti parti interessate:

- Istituti di Credito
- Competitor
- Cliente
- Leadership
- Personale
- Fornitori
- Impatto ambientale (parte interessata, ma astratta)

Le suddette parti interessate rappresentano la fonte delle prescrizioni per la qualità e l'ambiente dell'azienda, sia dal punto di vista legale e normativo, sia dal punto di vista pratico e operativo.

Non tutte le esigenze espresse dalle parti interessate verranno intese come significative in modo automatico ma saranno oggetto di valutazione da parte della Direzione e dei Responsabili dei vari settori al fine di individuare eventuali rischi o opportunità derivanti dalle stesse esigenze.

Le suddette esigenze e gli eventuali requisiti rilevati verranno quindi descritti e sviluppati, in forma generale, in tutti i moduli di gestione dei processi aziendali e, in forma specifica, per ogni attività che l'azienda svolge per soddisfare le richieste di tali parti interessate.

ODPF ISTITUTO SANTACHIARA ha individuato adeguati metodi di comunicazione con le parti interessate rilevanti (**definite nel modello "Flussi di Comunicazione 7.04.01"**) attraverso la divulgazione della "**Politica della Qualità**", diffusione di informazioni sul sito, informazioni di feedback attraverso interviste.

Nello specifico la comunicazione con *le parti interessate rilevanti* avviene come di seguito riportato:

PARTE INTERESSATA RILEVANTE	INFORMAZIONE DI RITORNO
Competitor	Indagine di mercato
Cliente	Questionari di soddisfazione
Leadership	Riesame
Personale	Reclami
Fornitori	Valutazione annuale dei fornitori e relativa comunicazione
Istituti di credito	Comunicazioni

## 5. CAMPO DI ATTIVITÀ

Nello sviluppo del Sistema di Gestione Qualità si è tenuto conto delle leggi e delle norme del settore applicabili all'attività svolta da ODPF ISTITUTO SANTACHIARA

Il Sistema di Gestione qualità, è disponibile a tutte le parti interessate mediante divulgazione della politica della qualità e ambiente ed è oggetto di riesame da parte della direzione.

A seguito del contesto analizzato, delle parti interessate e delle loro aspettative, l'organizzazione ha definito il campo di attività come sotto descritto:

### **“Servizi per l'educazione, Servizi di Istruzione e Formazione, Servizi di Orientamento e Servizi al lavoro (Settori IAF 37)”**

Nel campo di attività sono stati presi in considerazione i vari processi attuati all'interno dell'Azienda, valutando le condizioni operative normali, nonché i rischi significativi reali o potenziali associati a situazioni ragionevolmente prevedibili o a potenziali situazioni di emergenza.

L'adozione da parte di ODPF ISTITUTO SANTACHIARA. di un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 è stata una decisione importante e strategica che ha aiutato a migliorare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei servizi erogati.

I benefici potenziali per l'organizzazione, derivanti dall'attuazione del sistema di qualità e ambiente in questione, sono stati:

- La capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente
- Facilitare le opportunità per accrescere il livello generale di soddisfazione del cliente
- Affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'organizzazione ed agli obiettivi prefissati

Nella progettazione ed attuazione dell'attuale sistema di gestione per la qualità e ambiente hanno concorso:

- Il contesto nel quale l'organizzazione opera ed i rischi ad esso associati;
- I servizi che l'organizzazione fornisce;
- I processi adottati che rappresentano un valido strumento per definire e divulgare l'approccio alla qualità sia all'interno che verso l'esterno.

La Direzione è consapevole che i fattori rilevanti e le esigenze di tutte le parti interessate possono mutare nel tempo, per cui può essere necessario modificare o aggiornare il sistema di gestione per la qualità e ambiente per rispondere continuamente a tali esigenze. A tal fine è fondamentale il ruolo della Direzione nell'impartire le direttive e fornire gli input necessari a mantenere il sistema di gestione adeguato.

## **6. NON APPLICAZIONE DEI REQUISITI DELLO STANDARD DI RIFERIMENTO**

Rispetto alla norma ISO 9001:2015 all'O.D.P.F. ISTITUTO SANTACHIARA, si segnala l'inapplicabilità del requisito § 7.1.5.2 "Riferibilità delle misurazioni" dello standard ISO 9001:2015, in quanto l'ENTE non ha apparecchiature di misura che devono essere tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni di riferimento internazionali o nazionali. Questo significa che il rischio associato a tale processo è nullo.

**Voghera, 03/05/2021**

**Il Comitato di Gestione**