



Atto direttoriale n. 34/2022

## Politica della Qualità 2022-23

### La nostra visione

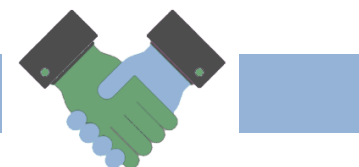


Capac è una realtà formativa di riferimento regionale sia per i destinatari dei servizi offerti che per le aziende produttive del territorio.

**La qualità del servizio** all'utenza è il **nostro valore primario**, che nasce dalla ricerca della sua soddisfazione. Da 60 anni coltiviamo talenti con un solo obiettivo: **garantire lavoro**.

La formazione - il nostro core business - trova compimento in un'occupazione e non resta nelle righe di un titolo di studio, perché coloro che si rivolgono al Capac possono costruire un futuro fatto di lavoro, famiglia e piena cittadinanza nella società.

### La nostra missione



Siamo un'organizzazione impegnata ad accogliere e a prendersi cura dell'utente come persona nella sua interezza e a costruire un percorso di formazione adatto alle sue caratteristiche e ai suoi bisogni di crescita professionale, per accedere al mondo del lavoro attraverso abilità, conoscenze e competenze adeguate, sapendone interpretare l'eccellenza e creando un valore pubblico.

### La nostra politica



La nostra Fondazione nella conduzione delle attività istituzionali e nelle relazioni con i propri interlocutori sociali adotta il principio della legalità. Nello svolgimento delle attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, tutti coloro che lavorano con e per CAPAC **sono tenuti a rispettare con diligenza** le leggi vigenti e i regolamenti sia in generale sia dei territori in cui si svolge l'attività della Fondazione, nonché il Codice etico e di condotta e i regolamenti interni. E' richiesto quindi **un comportamento improntato al rispetto dei principi fondamentali di**

**onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza e obiettività** nel perseguimento degli obiettivi istituzionali e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni alla Fondazione.

**In nessun caso il perseguimento dell'interesse di CAPAC può giustificare un operato non conforme al principio della legalità e quindi ad una linea di condotta onesta.** Pertanto CAPAC non intraprenderà né proseguirà alcun tipo di rapporto con chiunque adotti comportamenti difforni da quanto stabilito in questo specifico punto del Codice etico e di condotta.

### ***PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO***

---

Capac si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e della salute sul lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale.

Inoltre si impegna a garantire, attraverso responsabilità interne definite, gli idonei interventi di natura tecnica e organizzativa relativi all'individuazione dei rischi, alla gestione della sicurezza, al controllo ed all'aggiornamento delle metodologie di lavoro, agli interventi formativi e di comunicazione, nonché a perseguire obiettivi di miglioramento delle prestazioni in tema di sicurezza sul lavoro.

## I nostri investimenti



### *CULTURA*

- Nello sviluppo della professionalità dei Formatori e di coloro che accompagnano l'utenza nel mondo del lavoro.
- Nella ricerca di modelli formativi adeguati al contesto economico e produttivo attuali, in grado di soddisfare il bisogno di competenze delle aziende.

### *CAPACITÀ DI INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA*

- Nel continuo adattamento dell'organizzazione ai bisogni formativi e ai servizi alla persona di eccellenza, sempre personalizzati a misura del destinatario.
- Nella creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato e attrattivo

### *DOTAZIONI STRUTTURALI E TECNOLOGICHE*

- Nell'accoglienza e comfort per destinatari e visitatori.
- In Tecnologie formative all'avanguardia e adeguate rispetto all'attuale situazione economico-sociale.
- Nell'informatizzazione diffusa al servizio degli operatori, dei destinatari, delle aziende e del sistema di Istruzione e Formazione Professionale regionale.

## Sistema di Gestione per la Qualità



Il nostro Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 9001:2015 certificato da SGS ITALIA S.p.A., è atto a garantire che i processi aziendali siano costantemente monitorati in un'ottica di miglioramento continuo.

Il campo di applicazione del SGQ è la Progettazione e l'erogazione di servizi di istruzione e formazione rivolti all'assolvimento del diritto/dovere dell'istruzione e formazione, alla formazione superiore e continua, all'abilitazione per lo svolgimento di attività imprenditoriali e professionali, all'attività di orientamento scolastico professionale e ai servizi al lavoro.



Gli obiettivi del nostro **SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ** sono i seguenti:

- la pianificazione strategica di obiettivi e programmi per raggiungerli, il monitoraggio e il controllo tramite l'identificazione di rischi e opportunità che tenga conto delle esigenze e delle aspettative dell'utenza che si rivolge al CAPAC, dell'evoluzione del settore della formazione, delle opportunità del mondo del lavoro e del contesto sociale ed economico attuale;
- la progettazione e la realizzazione di offerte formative sempre più innovative e rispondenti alle mutate richieste e necessità che arrivano dall'esterno, accrescendo le nostre aree di eccellenza ed offrendo prestazioni di qualità verificabili e uniformi sempre nell'ottica di assicurare la soddisfazione interna ed esterna;
- assicurarsi che la politica per la qualità qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione e addestramento del personale, per mantenerne elevato il livello professionale e la consapevolezza del contributo di ognuno alla qualità dei servizi;
- ottenere il miglior rapporto possibile tra risorse impiegate e qualità di prestazioni fornite destinando costantemente le adeguate risorse umane e finanziarie necessarie per il conseguimento degli obiettivi e per lo sviluppo del SGQ;
- sensibilizzare i dipendenti circa il loro ruolo e le loro responsabilità e creare un clima aziendale che contribuisca a migliorare le loro prestazioni;
- definire obiettivi specifici coerenti con la presente Politica per assicurare il miglioramento continuo, monitorandoli attraverso precisi indicatori di controllo, per assicurare e migliorare l'efficacia del sistema di gestione adottato;
- fare in modo che l'efficienza e l'efficacia del Sistema e delle capacità individuali siano periodicamente misurate e valutate mediante i risultati conseguiti;
- promuovere un'ottica di comunicazione aperta, coinvolgendo ogni addetto nel suggerire proposte di miglioramento attinenti alla propria area di attività e alla gestione complessiva del servizio offerto.

### ***RIESAME E COMUNICAZIONE***

---

La presente politica è resa disponibile a tutte le persone che operano a vario titolo al Capac attraverso l'affissione nelle bacheche aziendali e comunicata al pubblico tramite la pubblicazione sul sito web istituzionale. È definita e soggetta a revisione periodica a seguito del Riesame annuale della Direzione, con lo scopo di mantenere valido ed efficace il sistema a fronte di mutamenti interni o esterni all'organizzazione.

Milano, 21 dicembre 2022

**La Direzione**  
*[Firma]*