



Atto direttoriale n. 28/2023

Politica della Qualità 2023-24

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.

I nostri valori

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 nonché i principi di condotta di condotta e i regolamenti interni.

Ci siamo dotati di un Codice Etico e di condotta che racchiude i principi ed i valori di riferimento nelle attività, tra cui correttezza, onestà, lealtà e rispetto, equità, imparzialità e non discriminazione, valorizzazione delle risorse umane e tutela del/le lavoratore/trici, **non ammettendo alcuna forma di discriminazione diretta o indiretta**, in relazione al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute,

all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza, alla fede religiosa e/o a qualsiasi caratteristica personale o sociale.

È 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 e di non discriminazione.

Capac si impegna inoltre 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.

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.

Principi per la Qualità

La politica di Capac è quella di raggiungere e mantenere un elevato standard di gestione di tutti gli aspetti delle attività, per raggiungere il pieno soddisfacimento delle aspettative dell'utenza.

Le attività vengono attuate secondo questi principi:

1 **Attenzione al cliente/utente**

Fornire prodotti e servizi basati sui loro bisogni, cercando di andare oltre alle loro aspettative, di conquistarne la fiducia e conservarla nel tempo, comprendendo le esigenze non solo presenti ma anche future.

2 **Leadership**

Responsabilità dell'alta direzione nell'indicare ai vari responsabili che riportano al vertice una chiara indicazione da seguire, stabilendo obiettivi che servono a soddisfare la mission e dando loro sostegno per la leadership nelle loro aree.

3 **Coinvolgimento delle persone**

Sviluppare le attività coinvolgendo tutta l'organizzazione, mettendo a frutto le conoscenze e l'esperienza del personale, assicurando il riconoscimento nonché il potenziamento e il miglioramento delle competenze delle persone.

Il coinvolgimento faciliterà il loro impegno nel raggiungere gli obiettivi che il vertice ha stabilito, partecipando attivamente all'efficacia del sistema di gestione per la qualità consapevoli del proprio contributo all'efficacia dello stesso, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni e delle implicazioni conseguenti dal non essere conformi ai requisiti del sistema.

Competenti, formate e impegnate creeranno valore.

4 **Approccio per processi**

Gestire le attività identificando i processi di lavoro e i risultati attesi, definendo come funzionano e come interagiscono tra loro formando un sistema, partendo dal processo di progettazione fino all'erogazione del servizio passando attraverso tutti i processi correlati.

5 **Miglioramento**

Lavorare con una costante attenzione al miglioramento, per mantenere i livelli di performance fissati, reagendo ai cambiamenti interni ed esterni che potrebbero comprometterli e creando nuove opportunità.

6 **Processo decisionale basato sull'evidenza**

Prendere decisioni informate utilizzando fatti, prove e l'analisi dei dati ricavati da opportuni indicatori di controllo per assicurare e migliorare l'efficacia del sistema di gestione.

7 **Gestione delle relazioni con le parti interessate**

Avere cura del rapporto con le Parti interessate, sintonizzandoci con le persone che collaborano con noi (dalle Istituzioni, ai Partner, alle aziende, alle Parti sociali, ecc.) o con coloro che usufruiscono dei nostri servizi (allievi, utenti, studenti), ci permette di conoscerne le aspettative e di migliorare le prestazioni.

Obiettivi specifici

- 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.
- 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.
- 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.
- Sensibilizzare i dipendenti circa il loro ruolo e le loro responsabilità e creare un clima aziendale che contribuisca a migliorare le loro prestazioni.
- 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, 22 dicembre 2023

La Direzione
