



Politica per la Qualità

01 La nostra visione

Capac è una realtà formativa di riferimento regionale, voluta dalle imprese milanesi e lombarde del terziario di mercato, sostenuta e promossa da istituzioni pubbliche e organizzazioni private lombarde.

Consapevole dell'importanza strategica della formazione professionale ha costruito nel tempo la propria brand awareness, non solo all'interno del target di riferimento al quale si è rivolta nel lontano 1961, anno della sua nascita, ma rafforzando la capacità di consolidarsi e posizionarsi, di autorevolezza e reputazione rispetto a tutti i target di utenza.

Oggi Capac è presente nel panorama della formazione con una filiera di servizi che coprono i bisogni formativi e di accesso e permanenza nel mondo del lavoro, dall'uscita della scuola secondaria di primo grado, traguadando fino all'acquisizione di titoli di studio superiori, per poi traghettare nel mondo del lavoro, consolidando lungo la carriera professionale le competenze professionali dei lavoratori e delle lavoratrici.

02 La nostra missione

La nostra organizzazione è impegnata ogni giorno nell'**accogliere e nel 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 **per essere davvero protagonisti nel mondo del lavoro**, sapendone interpretare l'eccellenza e creando un valore pubblico.

La qualità del servizio all'utenza è il nostro valore primario, che nasce dalla ricerca della sua soddisfazione.

03 I nostri valori

Ci siamo dotati di un Codice Etico e di condotta che racchiude i principi ed i valori di riferimento nelle attività, **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.

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.

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.

04 Il 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.

4.1 Principi per la Qualità

Un aspetto chiave della politica di Capac è quello di raggiungere e mantenere un **elevato standard di gestione** di tutti gli aspetti delle attività, per arrivare al 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/lle vari/e Responsabili che riportano al vertice una chiara indicazione da seguire, stabilendo obiettivi specifici per area, valutandone l'andamento

tramite indicatori, sottoponendoli ad esame per garantirne il raggiungimento e dando sostegno alla loro leadership.

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 facilita il loro impegno nel raggiungere gli obiettivi che l'Alta Direzione 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 esse **creano 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, sviluppando la capacità di perseguire obiettivi misurabili, 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/e, utenti, aziende), permette di conoscerne le aspettative e di migliorare le prestazioni.

4.2 Obiettivi Specifici

- I. 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.
- II. 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.

- III. Creare un clima aziendale che contribuisca a migliorare le loro prestazioni e riservare particolare attenzione al benessere del Personale e del suo nucleo familiare. Oltre ad agire sulla formazione è stata introdotta una componente variabile retributiva basata sulla misurazione delle performance dell'area e della persona e vengono favorite modalità di conciliazione – anche per le necessità personali e famigliari di cura e assistenza – tramite il ricorso allo smart working e alla flessibilità oraria.
- IV. 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.
- V. Sensibilizzare il Personale circa il ruolo e le responsabilità.
- VI. Promuovere un'ottica di comunicazione aperta, coinvolgendo ogni addetto/a nel suggerire proposte di miglioramento attinenti alla propria area di attività e alla gestione complessiva del servizio offerto.
- VII. Prestare attenzione allo spreco energetico, promuovendo comportamenti virtuosi atti a contrastare i cambiamenti climatici, coinvolgendo tutte le parti interessate - dipendenti, clienti, fornitori e la comunità locale - nel processo, attraverso una strategia di mitigazione inclusiva e supportata da una comunicazione efficace.

4.3 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, 25 novembre 2025

La Direzione

Gabriele Cartasegna

