



POLITICA PER LA QUALITÀ

La Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, Ente storico di proposta cristiana, opera progettando, coordinando e realizzando attività di ricerca, di orientamento, di istruzione e formazione, di aggiornamento e di accompagnamento al lavoro.

L'ente opera con finanziamento pubblico e su commessa di aziende, privati, associazioni, amministrazioni pubbliche, per la preparazione e l'aggiornamento di diversi profili professionali, in riferimento a tutti i settori: industria, artigianato, terziario, turismo, servizi alla persona.

La formazione al lavoro, il sostegno all'inserimento e alla crescita professionale e sociale delle persone, la valorizzazione e l'aggiornamento delle risorse umane lungo tutto l'arco della vita consentono alla Casa di Carità Arti e Mestieri di promuovere lo sviluppo e l'innovazione dei territori in cui opera e delle realtà socio-economiche locali, in un'ottica di responsabilità e solidarietà, con attenzione particolare e privilegiata a chi è a rischio di emarginazione.

Obiettivo istituzionale primario della Fondazione è offrire una formazione professionale di qualità a giovani e adulti e accompagnarli al lavoro: i beneficiari delle attività sono adolescenti, apprendisti, diplomati, laureati, lavoratori, disoccupati, migranti, giovani a rischio di disagio, uomini e donne in situazioni di svantaggio sociale, persone con problemi di giustizia e molte altre tipologie di destinatari.

Per realizzare adeguatamente questa missione, sono stati individuati come rilevanti per la Fondazione e per gli stakeholder alcuni macrotemi riconducibili a 5 aree di attenzione: Governance, Personale/Risorse Umane, Allievi/Beneficiari, Comunità e Ambiente. Inoltre, non possiamo prescindere dall'analisi delle grandi trasformazioni di lungo periodo che stanno ridisegnando il nostro mondo, i 14 "Megatrends" globali evidenziati dalla Commissione Europea.

La consapevolezza di operare in un contesto globale in rapida e profonda trasformazione, dove le sfide economiche, ambientali e sociali acquisiscono un'urgenza senza precedenti, ci spinge a dare il massimo nell'ambito specifico della formazione professionale, intesa come chiave di accesso al lavoro ed espressione del potenziale umano. Allo stesso tempo questo più ampio scenario nazionale ed internazionale ci

impone di interpretare la nostra mission con rinnovata responsabilità e lungimiranza, cooperando alla realizzazione del bene comune.

In questo contesto, la Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, nell'attività di attuazione della propria mission, intende perseguire con determinazione, nel breve e nel lungo termine, i seguenti obiettivi:

- Eccellenza nella qualità dei servizi forniti
- Garanzia della soddisfazione delle esigenze espresse e implicite del Cliente
- Garanzia del successo dell'Organizzazione, dei suoi collaboratori e di tutte le altre parti interessate

Elemento portante di tale politica è il coinvolgimento globale della struttura dell'Ente attraverso la definizione di strategie e obiettivi generali e l'assegnazione di obiettivi e compiti specifici alle diverse funzioni designate, dirette responsabili per il conseguimento degli standard qualitativi prefissati dall'Ente e attesi dai diversi beneficiari dei servizi erogati. La definizione, verifica e aggiornamento dei servizi offerti, degli obiettivi da perseguire, degli standard da raggiungere viene effettuata almeno annualmente mediante il Riesame della Direzione.

L'impegno dell'Organizzazione nel perseguire tali obiettivi è definito dall'impostazione, attuazione, verifica e miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità (certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015) che acquisisce e integra tutti i requisiti previsti dai sistemi di Accreditamento Regionali e dagli altri requisiti cogenti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è orientato a garantire un Servizio fornito apprezzabile in termini di efficienza ed efficacia ed è basato sui seguenti principi fondamentali:

- **Orientamento ai clienti:**
individuare e soddisfare le aspettative dei destinatari diretti ed indiretti del servizio, per capire le loro esigenze presenti e future, rispettare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative
- **Leadership dei responsabili**
che devono stabilire unità di intenti, indirizzi e mirare a determinare il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi dell'Ente
- **Coinvolgimento del personale**
che costituisce la ricchezza della Casa di Carità Arti e Mestieri
- **Approccio basato sui processi**
per ottenere con maggior efficienza i risultati attesi

- **Approccio sistemico alla gestione**

per identificare, capire e gestire il sistema dei processi aziendali, che sono interconnessi per perseguire gli obiettivi stabiliti e per contribuire all'efficacia e all'efficienza dell'Ente

- **Miglioramento continuo**

che costituisce un obiettivo permanente dell'Ente

- **Decisioni basate sui dati di fatto**

perché le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati e informazioni reali

- **Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**

per migliorare la capacità di entrambi di creare valore.

Tali principi fondamentali contribuiscono a migliorare la potenzialità interna dell'Organizzazione che trae grande giovamento anche dal coinvolgimento, motivazione e sensibilizzazione di tutto il personale in modo che ciascuno si comporti nel duplice ruolo di Cliente e Fornitore:

- come cliente, nel pretendere il massimo livello di qualità da chi esegue il lavoro a monte della sua posizione
- come fornitore, nell'assicurare il massimo livello di qualità del servizio del suo lavoro, proponendo miglioramenti e impegnandosi a svolgerlo correttamente.

Allo scopo di mantenere e migliorare questi standard qualitativi e al fine di realizzare una costante azione di ricerca, recupero e prevenzione di condizioni ad essi non conformi, la Fondazione elabora strategie atte ad istituire e garantire un efficiente sistema di monitoraggio interno ed esterno del servizio erogato.

In tale monitoraggio risulta di fondamentale importanza la lettura incrociata dei dati ottenuti dall'organizzazione nell'erogazione del servizio con i dati di gradimento e soddisfazione espressi dal cliente/utente e dalle diverse parti interessate (famiglie, aziende, committenti, partner) durante e dopo le fasi di erogazione delle attività formative.

I dati raccolti forniscono un elemento fondamentale nella continua revisione e ricalibrazione degli standard di qualità del servizio offerto mediante il Riesame della Direzione.

Maggiori dettagli sono disponibili sul sito della Fondazione www.casadicarita.org e nel Bilancio Sociale (Sezione "CHI SIAMO > RESPONSABILITÀ SOCIALE")