

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.

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.

Sono offerti servizi di orientamento e formazione ad 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.

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 Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus, consapevole dell'importanza sociale e dell'incidenza socio-culturale svolta dalla propria organizzazione nell'attività di attuazione della propria mission, intende perseguire con determinazione 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.

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 (Sezione "CHI SIAMO") e nel Bilancio Sociale <https://www.casadicarita.org/bilancio-sociale>

