SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

POLITICA PER LA QUALITÀ

ANNUALITÀ 2026

Dichiarazione della Direzione

La Fondazione Solidarietà Caritas ETS considera la qualità un elemento essenziale per tradurre la propria missione sociale in servizi di formazione e orientamento efficaci e capaci di generare opportunità concrete per le persone, con particolare attenzione alle situazioni di fragilità, svantaggio e vulnerabilità.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è uno strumento di governo, programmazione e miglioramento dei servizi. La Direzione rende conto della sua efficacia e ne assicura la coerenza con la missione e gli indirizzi della Fondazione, il contesto, le esigenze delle parti interessate rilevanti e i requisiti applicabili. I requisiti del sistema sono integrati nei processi dei servizi e nelle attività di supporto.

La Fondazione orienta pertanto il proprio operato alla capacità di comprendere i bisogni, progettare risposte adeguate, realizzare e monitorare gli interventi e valutarne i risultati, utilizzando le evidenze raccolte per accrescere nel tempo l'efficacia e la qualità dei servizi.

Missione e qualità dei servizi

Nell'ambito dei servizi di formazione e orientamento, la Fondazione opera per favorire inclusione sociale e lavorativa, sviluppo delle competenze, autonomia e partecipazione, sostenendo le persone nell'accesso alle opportunità disponibili sul territorio. La Fondazione assicura la gratuità dell'offerta formativa e di orientamento per i destinatari dei servizi Caritas.

La qualità del servizio nasce dalla capacità di mantenere una lettura attenta dei bisogni sociali emergenti e di tradurli in interventi coerenti, concretamente realizzabili e adeguatamente monitorati.

La Fondazione promuove a tal fine il consolidamento della rete territoriale e la collaborazione con enti, istituzioni, servizi pubblici e privati, organizzazioni del Terzo Settore e altri soggetti che, a diverso titolo, concorrono alla costruzione di percorsi rivolti alle persone.

La progettazione e l'erogazione dei servizi sono gestite secondo criteri di chiarezza, tracciabilità e controllo, con particolare attenzione alla capacità degli interventi di rispondere agli obiettivi definiti e ai bisogni individuati.

Destinatari, committenti e parti interessate

La Fondazione pone al centro della propria attività le persone destinatarie dei servizi e presta particolare attenzione alle esigenze dei committenti, dei soggetti finanziatori e delle altre parti interessate rilevanti, assicurando la corretta individuazione, comprensione e gestione dei requisiti connessi agli interventi.

La soddisfazione dei destinatari e delle parti interessate pertinenti rappresenta un elemento significativo per la valutazione della qualità dei servizi. Per questo la Fondazione promuove adeguate modalità di ascolto, monitoraggio e raccolta delle informazioni, utilizzandone gli esiti per individuare eventuali criticità e opportunità di miglioramento.

La qualità comprende la conformità delle attività e la loro capacità di produrre risultati coerenti con le finalità sociali, formative e di orientamento, favorendo la soddisfazione di destinatari e committenti.

Persone, competenze e consapevolezza

Le persone che operano per la Fondazione rappresentano una risorsa fondamentale per il conseguimento degli obiettivi e per l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione promuove il coinvolgimento, la responsabilizzazione, la consapevolezza e la valorizzazione delle competenze del personale, dei collaboratori e dei volontari, favorendo l'aggiornamento professionale e la condivisione delle conoscenze necessarie allo svolgimento delle attività.

La Fondazione si impegna a mettere a disposizione, in relazione ai diversi processi, risorse, strumenti, informazioni e modalità di comunicazione adeguati, affinché le responsabilità siano comprese e le attività possano essere svolte in modo efficace e coordinato.

La Direzione promuove una cultura della qualità e comportamenti etici improntati al rispetto della dignità delle persone, alla trasparenza, alla correttezza e alla responsabilità nello svolgimento delle attività e nella gestione delle informazioni.

Fornitori, professionisti e partner

La Fondazione considera fornitori, professionisti, docenti, tutor, collaboratori e partner parte rilevante della propria capacità di garantire servizi di qualità.

La selezione e il coinvolgimento di tali soggetti avvengono tenendo conto delle competenze, dell'affidabilità e della capacità di contribuire efficacemente alla realizzazione delle attività affidate.

La Fondazione promuove rapporti improntati alla chiarezza delle responsabilità, alla corretta condivisione delle informazioni e al controllo delle prestazioni erogate, valorizzando al contempo le relazioni di collaborazione che contribuiscono alla costruzione e allo sviluppo della rete territoriale.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Impegni della Direzione

In coerenza con la presente Politica, la Direzione si impegna a:

– assicurare il rispetto dei requisiti cogenti, contrattuali e degli altri requisiti applicabili ai servizi della Fondazione;

– mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità coerente con il contesto, con gli indirizzi strategici della Fondazione e con l'evoluzione delle attività;

– promuovere l'approccio per processi, pianificando e controllando analisi dei bisogni, progettazione, erogazione, monitoraggio e valutazione dei servizi;

– valutare rischi e opportunità e pianificare i cambiamenti, determinando la rilevanza del cambiamento climatico per il SGQ e considerando gli eventuali requisiti climatici delle parti interessate;

– definire obiettivi per la qualità misurabili, coerenti con la Politica e con i requisiti dei servizi, assegnando responsabilità, risorse, tempi e criteri di valutazione e verificandone i risultati;

– assicurare la disponibilità delle risorse e delle competenze necessarie al funzionamento dei processi;

– coinvolgere, guidare e sostenere le persone, comunicare l'importanza della qualità e dei requisiti applicabili e sostenere i responsabili delle funzioni nell'attuazione degli indirizzi;

– utilizzare i risultati derivanti dal monitoraggio dei processi, dalla soddisfazione delle parti interessate, dagli audit, dalle non conformità e dalle azioni correttive come elementi di conoscenza e di decisione;

– perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e della capacità della Fondazione di rispondere in modo appropriato ai bisogni delle persone e del territorio.

Gli audit interni considerano rilevanza dei processi, rischi, cambiamenti e risultati precedenti e sono condotti da persone competenti, con obiettività e imparzialità, sulla base di evidenze verificabili e delle linee guida ISO 19011.

Obiettivi, comunicazione e riesame della Politica

La Politica costituisce il quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità. Gli obiettivi sono misurabili, monitorati, comunicati e aggiornati e comprendono risultati attesi, responsabilità, risorse, tempi e modalità di valutazione.

La Politica è mantenuta come informazione documentata, comunicata alle persone coinvolte nel SGQ affinché sia compresa e applicata e resa disponibile alle parti interessate pertinenti attraverso i canali della Fondazione o su richiesta.

La Direzione verifica l'adeguatezza della Politica almeno annualmente nel riesame, considerando cambiamenti del contesto, requisiti delle parti interessate, evoluzione dei servizi, risultati conseguiti e opportunità di miglioramento.

Le modifiche necessarie sono approvate dalla Direzione, identificate con revisione e data e comunicate alle funzioni interessate, che assicurano l'utilizzo della versione aggiornata.

Gli obiettivi operativi sono definiti nel MOD 500-4_Piano Obiettivi Qualità 2026–2027. Funzioni, responsabilità e competenze sono individuate nei MOD 500-2_Organigramma e MOD 500-3_Responsabilità e Mansioni, in raccordo con l'IDP 500_Direzione.

Firenze, data di approvazione 05/10/2026

Il Direttore
Leonardo Dallai

Firma _____