



## POLITICA DELLA QUALITÀ 2018

Captha srl è posizionata sul mercato come "centro di competenza" nel Banking e nel Finance. Captha srl viene riconosciuta dal mercato business come una realtà affidabile con la quale collaborare; e dal mercato consumer come un partner autorevole attraverso il quale investire nella propria formazione e nelle proprie conoscenze.

I fattori cardine del successo della Società si legano in primo luogo alla capacità di individuare ed interpretare le esigenze del mercato.

In quest'ottica, cruciale è ormai il cambio epocale in tutti i settori, compreso quello della formazione, verso un mondo dove la digitalizzazione è la scelta strategica necessaria: Captha, cogliendo questo trend, avvia un progetto di trasformazione digitale, per adottare metodi innovativi sia nei processi interni, sia nei processi di vendita, sia nei prodotti.

L'offerta si conferma capace di rispondere ed anticipare i bisogni, attraverso la gestione ed il controllo dei processi, lo sviluppo continuo delle professionalità e la partecipazione del personale.

La ricerca del miglioramento continuo, e l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, ha lo scopo di stabilizzare ed incrementare l'influenza positiva di questi fattori, con gli obiettivi di:

- mantenere ed accrescere la soddisfazione dei clienti, dei consulenti, dei partner, dei dipendenti, dei fornitori e della Direzione
- assicurare un approccio orientato alla gestione pro-attiva dei rischi
- migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità
- garantire livelli di Qualità crescenti e prestazioni sempre migliori
- gestire accuratamente ed efficacemente non conformità, segnalazioni e reclami
- approvvigionare beni e servizi presso fornitori e collaboratori sempre più qualificati
- monitorare il sistema di gestione qualità mediante verifiche ispettive interne
- rendere disponibili le risorse (personale ed infrastrutture) necessarie per il corretto svolgimento delle attività
- rafforzare la posizione di Captha srl nel contesto di riferimento
- mantenere efficiente la certificazione ISO 9001:2015

La Direzione s'impegna a fornire ogni supporto per la gestione ed il miglioramento continuo della Qualità mediante la definizione ed il controllo del conseguimento degli obiettivi aziendali e l'organizzazione e la gestione delle attività e delle risorse.

Tutti i livelli organizzativi sono egualmente coinvolti, motivati e responsabilizzati al rispetto dei requisiti del sistema qualità ed al raggiungimento dei livelli di Qualità pianificati.



Negli anni passati la Certificazione di Qualità ha significato non solo rispondere tempestivamente ad eventuali malfunzionamenti, reclami, non conformità segnalate dai clienti e da altri attori esterni, ma anche intervenire in modo pro-attivo, pur in assenza di segnalazioni dall'esterno, su situazioni che le risorse interne hanno intercettato come non conformi al Sistema Qualità.

Questo significa, in primo luogo, che il SGQ, ormai a regime, lavora sui processi in modo stabile e consolidato e che la gestione dei rischi debba essere considerata una filosofia operativa da applicare come parte integrate delle attività giornaliere svolte da chiunque nell'organizzazione e/o che collaborano quali esterni presenti e futuri con Captha.

In un ottica di miglioramento continuo questa visione, rappresenta per Captha la capacità di capitalizzare l'esperienza fin qui maturata per portare sempre più il SGQ vicino al core business aziendale, promuovendola altresì presso i Clienti, valorizzandola e comunicandola come fattore competitivo e come modello professionale per le persone ingaggiate o da ingaggiare sulle attività di Captha srl.

La Direzione  


Milano, 18 gennaio 2018