



**POLITICA E CODICE
DELLA QUALITÀ
E DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE**

I nostri valori

1. *Capacità di ascolto attivo e sensibilità nei confronti del cliente*
2. *Capacità di creare relazioni di fiducia e diventare partner del cliente*
3. *Flessibilità di risposta alle esigenze determinate dai contesti di business in continua evoluzione*
4. *Velocità nell'adeguare la propria risposta ai nuovi bisogni emergenti assicurando coerenza e professionalità*
5. *Innovazione*
6. *Curiosità e impegno nell'aggiornamento professionale*
7. *Apertura al confronto e disponibilità al lavoro in team*
8. *Eccellenza operativa*

Politica per la Qualità

Per competere nel mercato della formazione è necessario saper individuare i bisogni e le esigenze di formazione del cliente e le tendenze del mercato e del contesto in cui le organizzazioni si muovono.

La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta attraverso:

- una continua ed accurata indagine delle sue esigenze
- il continuo coinvolgimento, in un'ottica di collaborazione, trasparenza, rispondenza ai bisogni reali
- la garanzia del massimo livello qualitativo della formazione, monitorato congiuntamente con il cliente.

Questi orientamenti vengono presi come obiettivi da parte della Direzione, che li traduce in impegni concreti, oggettivi e verificabili almeno annualmente in sede di riesame.

Gli obiettivi che IOCAP si propone di raggiungere attraverso l'implementazione del sistema qualità sono:

- accreditarsi presso i propri clienti attraverso una metodologia di lavoro standard e di qualità
- diffondere una cultura di progettazione e gestione della formazione nel rispetto di standard univoci e omogenei
- garantire il miglioramento continuo del processo formativo, in tutte le sue fasi.

Date le suddette premesse, per soddisfare i clienti, IOCAP si è dotata di un sistema di gestione della qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001 ed ha predisposto degli strumenti per garantire standard qualitativi elevati nelle attività di progettazione ed erogazione dell'attività formativa.

La Direzione si impegna ad implementare e mantenere efficace il sistema e di migliorarlo continuamente e si assicura che la politica per la qualità sia ufficializzata, compresa, approvata, attuata ed annualmente riesaminata.

Per garantire questo obiettivo, il personale di IOCAP viene infine sistematicamente coinvolto nel processo di definizione, valutazione, verifica e controllo degli obiettivi per la qualità.

Milano, 05/03/2018

La Direzione
Edoardo Monopoli

