



Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA (brevemente carta di qualità – qualità)

Il presente documento si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che Forma Camera – azienda speciale della Camera di Commercio di Roma già IRFI - Istituto Romano per la Formazione Imprenditoriale Azienda Speciale della Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Roma, brevemente Forma Camera, assume nei confronti del sistema committenti/beneficiari a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi e di lavoro in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Premessa

Forma Camera – azienda speciale della Camera di Commercio di Roma opera dal 1992 per la qualificazione professionale e lo sviluppo delle risorse umane nelle imprese. Forma Camera si rivolge alle aziende che intendano essere sempre al passo con i cambiamenti del mercato, ai professionisti che puntano a valorizzare le proprie capacità, ai giovani che vogliono entrare nel mondo del lavoro con la giusta preparazione.

Opera, a seguito dell'Accreditamento regionale, in partenariato attivo con soggetti pubblici, privati, no profit e comunità. In piena attuazione dei principi contenuti nei regolamenti per i Fondi strutturali e di investimento europei 2014-2020 e nel Programma Operativo FSE 2014-2020 nazionale e regionale attuando percorsi di **Alta Formazione, Formazione Superiore, Orientamento e Formazione Continua**. Inoltre somministra all'utenza identificata dalle politiche attive del lavoro i **Servizi al lavoro per le aree funzionali Obbligatore e Facoltative** nonché **Soggetto Promotore dei Tirocini** professionalizzanti.





Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

Forma Camera organizza le seguenti attività articolate in quattro linee programmatiche:

1. **PROVENTI DA SERVIZI:** nell'ambito di tale area distinguiamo la formazione abilitante relativa alla trasmissione delle competenze necessarie alle iscrizioni ad albi e ruoli camerali (Corsi per Agenti di affari in Mediazione - Corsi Per Agenti e Rappresentanti - Corsi per la somministrazione di alimenti e bevande - Corsi per Responsabile Tecnico per le Imprese Iscritte all'Albo Nazionale Gestori ambientali) e la formazione a catalogo relativa a corsi e seminari volti all'aggiornamento di imprenditori e manager e ad iniziative a supporto del sistema imprenditoriale su temi di particolare rilevanza.
2. **CONTRIBUTI DA ORGANISMI COMUNITARI:** nell'ambito di tale area vengono realizzati i progetti affidati dalla Unione Europea e monitorata sia l'approvazione dei progetti presentati nell'annualità 2017 che l'emanazione di nuovi bandi per la predisposizione di nuove proposte progettuali
3. **CONTRIBUTI REGIONALI O DA ALTRI ENTI PUBBLICI:** nell'ambito di tale area vengono realizzate le attività finanziate da Regione Lazio o Altri Enti pubblici, e presentati altre proposte in risposta ai Bandi che verranno emanati nell'ambito del POR 2014-2020 in linea con gli obiettivi istituzionali.
4. **CONTRIBUTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO:** nell'ambito dei quali vengono progettate e realizzate iniziative a supporto delle finalità istituzionali del sistema camerale e in linea con le competenze attribuite alle Camere di Commercio.



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

In dettaglio, Forma Camera, realizza le seguenti attività:

1. ATTIVITÀ A RIMESSA DIRETTA:

1.1.FORMAZIONE ABILITANTE

Forma Camera è Ente autorizzato dalla Regione Lazio, ai sensi della Legge regionale 23/92, a svolgere corsi di formazione per l'erogazione dei Corsi privati non finanziati. Nello specifico si realizzano i seguenti corsi e attività formative:

1.1.2. Corsi per Agenti Immobiliari – Corsi per Agenti di Affari in Mediazione (sezione agenti immobiliari e agenti muniti di mandato a titolo oneroso)

Corsi rivolti a tutti coloro che vogliono iscriversi all'esame camerale per agenti di affari in mediazione e a coloro che vogliono innalzare la propria qualificazione e preparazione professionale in tale ambito.

Destinatari

Aspiranti mediatori in possesso di Diploma di Scuola Media Superiore di secondo grado (art.2 L.39 del 1989) oppure di Diploma di qualifica rilasciato da un Istituto Professionale al termine di un triennio di studi.

Gli stranieri devono dimostrare una sufficiente conoscenza della lingua italiana orale e scritta attraverso un test di ingresso (sia scritto che orale).

1.1.3. Corsi per Agenti e Rappresentanti di Commercio - Corsi abilitanti per Agenti e Rappresentanti di Commercio istituito ai sensi della Legge Regionale n. 23 del 1992 e della Legge n. 204 del 1985.

Destinatari

Aspiranti Agenti e rappresentanti in possesso della maggiore età ovvero dell'adempimento del diritto/dovere all'istruzione e alla formazione, gli stranieri devono dimostrare una sufficiente conoscenza della lingua italiana orale e scritta attraverso un test di ingresso (sia scritto che orale).





Camera di Commercio
Roma

FDRMA CAMERA
Azienda Speciale

1.1.4 Corsi per il commercio relativo al settore merceologico alimentare, per le attività di somministrazione di alimenti e bevande corsi per il commercio relativi al settore merceologico alimentare

Corsi istituito ai sensi della Legge Regionale n. 23 del 1992 e del D. Lgs. n. 114 del 1998 art. 5, comma 5, lettera a) per le attività di somministrazione di alimenti e bevande ai sensi della Legge n. 287 del 1991.

Destinatari

Aspiranti Imprenditori Commerciali in possesso della maggiore età ovvero dell'adempimento del diritto/dovere all'istruzione ed alla formazione. Gli stranieri devono dimostrare una sufficiente conoscenza della lingua italiana orale e scritta attraverso un test di ingresso (scritto e orale).

1.1.5 Corsi per il Rilascio e rinnovo del certificato di abilitazione all'acquisto e all'utilizzo dei prodotti fitosanitari ai sensi del D.lgs 150/2012"

Corsi autorizzati dalla Regione Lazio – Assessorato all'Agricoltura e sviluppo rurale, Caccia e pesca-Area Servizi Fitosanitari reg.le e innovazione in agricoltura Determinazione N. G 11306 del 05/10/2016"

Destinatari

Utilizzatori professionali di prodotti fitosanitari

Ai sensi del D.lgs. n. 150/2012 art. 3, comma c, si intendono per utilizzatori professionali le persone che utilizzano i prodotti fitosanitari nel corso di una attività professionale, compresi gli operatori e i tecnici, gli imprenditori ed i lavoratori autonomi, sia nel settore agricolo sia in altri settori.

1.2 FORMAZIONE A CATALOGO

Seminari e workshop su tematiche rilevanti per lo sviluppo della piccola e media impresa con il preciso obiettivo di supportare le PMI nel miglioramento della propria competitività, su temi di particolare rilevanza tra cui:

- 1 INNOVAZIONE DIGITALE 4.0
- 2 MARKETING E COMUNICAZIONE





Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- 3 MANAGEMENT E COACHING
- 4 LEADERHIP
- 5 SOFT SKILLS
- 6 TURISMO
- 7 AUTOIMPREDITORIALITÀ
- 8 CREAZIONE DI START UP
- 9 GESTIONE D'IMPRESA
- 10 SUPPORTO ALLE PMI PER L' ACCESSO AI MERCATI INTERNAZIONALI
- 11 INNOVAZIONE DI PROCESSO E SERVIZI.

Le iniziative saranno progettate sulla base dei fabbisogni espressi dai singoli settori produttivi e inserire nel catalogo attività annuale.

1.3. PERCORSI DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Sulla base dell'analisi dei fabbisogni e delle richieste che perverranno dagli Istituti Scolastici Forma Camera realizza un'ampia attività di progettazione di percorsi di ASL rivolti agli studenti dell'indirizzo tecnico - professionale e del liceo. Particolare attenzione verrà inoltre data alla certificazione delle competenze acquisite al termine dei singoli percorsi attraverso gli appositi strumenti messi a disposizione per la valutazione finale dei percorsi dal MIUR.

1.4. PROGETTI CON CONTRIBUTI DA ORGANISMI COMUNITARI

Forma Camera è attiva su progetti finanziati dalla Commissione Europea e realizza iniziative finanziate negli ambiti imprenditorialità, formazione e lavoro, sia in Europa che nei paesi extra-europei. La struttura propone proposte progettuali nell'ambito di diversi programmi comunitari in collaborazione con partner europei ed extra continentali perseguendo la finalità istituzionale di supporto allo sviluppo dell'economia del territorio attraverso l'utilizzo di fondi comunitari, mettendo a disposizione del sistema associativo ed imprenditoriale il proprio know how per la progettazione di attività e servizi, la gestione dei



Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

progetti e la rendicontazione diretta alla Comunità Europea o alle Autorità di gestione dei fondi.

1.4. PROGETTI CON CONTRIBUTI DA ORGANISMI COMUNITARI

Forma Camera è attiva su progetti finanziati dalla Commissione Europea e realizza iniziative finanziate negli ambiti imprenditorialità, formazione e lavoro, sia in Europa che nei paesi extra-europei. La struttura propone proposte progettuali nell'ambito di diversi programmi comunitari in collaborazione con partner europei ed extra continentali perseguendo la finalità istituzionale di supporto allo sviluppo dell'economia del territorio attraverso l'utilizzo di fondi comunitari, mettendo a disposizione del sistema associativo ed imprenditoriale il proprio know how per la progettazione di attività e servizi, la gestione dei progetti e la rendicontazione diretta alla Comunità Europea o alle Autorità di gestione dei fondi.

1.5. PROGETTI CON CONTRIBUTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Forma Camera realizza iniziative formative e servizi a sostegno del sistema imprenditoriale locale riconducibili a 5 aree tematiche: **IMPRESA E START UP** (supporto alle start up e alla gestione d'impresa,) **SUPPORTO ALL'EXPORT** (preparazione ai mercati internazionali) **DIGITALIZZAZIONE** (supporto alla conoscenza e all'utilizzo degli strumenti web) **MATCHING UNIVERSITA' IMPRESE** (percorsi di orientamento e formazione studenti/imprese) **IMPRESE e SCUOLA: Alternanza Scuola Lavoro** (matching scuola impresa)



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

SEDI

Sede Legale: Via Dè Burrò, 147 – Roma

Sede Operativa: Via Capitan Bavastro, 116 - Roma - e Via dell'Oceano Indiano, 17 – Roma.

Le attività amministrative, di sviluppo, coordinamento ed erogazione corsi sono svolte per la maggior parte presso le sedi operative di Via Capitan Bavastro, 116, Roma e di Via dell'Oceano Indiano, 17.

LIVELLO STRATEGICO

La Politica per la Qualità è il documento formalizzato dal Presidente che esprime gli indirizzi generali dell'organizzazione, relativi alla qualità.

Gli Obiettivi per la Qualità sono qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, misurabili e quantificabili; sono gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione Aziendale e di efficienza della sua applicazione.

Le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e le Linee Guida sono documenti prescrittivi nei quali sono descritti criteri e metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda - inclusi i processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti affidati all'esterno.

I Piani Qualità sono predisposti per rispondere a richieste legate a specifiche commesse; contengono le procedure e le istruzioni o i riferimenti alle stesse.

I Moduli sono documenti necessari alla trasmissione delle informazioni tra le funzioni aziendali, nonché tra l'Azienda e il Cliente/Committente e tra l'Azienda e l'Utente.

Le RegISTRAZIONI sono documenti nei quali sono riportati i risultati ottenuti e sono predisposte e conservate per fornire evidenza della Conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.





Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

La Carta della Qualità dell'Offerta Formativa è il documento formalizzato dal Presidente che esprime gli indirizzi generali dell'organizzazione, relativi alla qualità.

Gli Obiettivi per la Qualità sono qualcosa cui ci si aspira o cui si mira, misurabili e quantificabili; sono gli indicatori di efficacia del Sistema di Gestione Aziendale e di efficienza della sua applicazione.

Le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e le Linee Guida sono documenti prescrittivi nei quali sono descritti criteri e metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di tutti i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda - inclusi i processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti affidati all'esterno.

I Piani Qualità sono predisposti per rispondere a richieste legate a specifiche commesse; contengono le procedure e le istruzioni o i riferimenti alle stesse.

Le RegISTRAZIONI sono documenti nei quali sono riportati i risultati ottenuti e sono predisposte e conservate per fornire evidenza della Conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

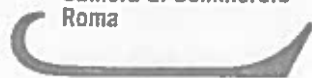
Il Vertice Aziendale di FORMA CAMERA ha definito la seguente Politica per la Qualità. FORMA CAMERA persegue l'eccellenza nelle attività di aggiornamento e sviluppo delle competenze di comunità professionali e di pratica attraverso:

- L'affinamento continuo delle tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di anticipare le esigenze di formazione delle Aziende e degli Utenti/Discenti;
- Lo sviluppo di un'offerta di servizi formativi e di orientamento sempre più personalizzata e aderente alle strategie di sviluppo delle Aziende Clienti e utenti discenti, caratterizzata da elevate competenze, avanzate metodologie didattiche, innovative modalità di trasferimento delle conoscenze e di aggiornamento e sviluppo delle competenze;
- Il raggiungimento di una posizione di leadership qualitativa nel mercato;
- La promozione dello sviluppo culturale e professionale di tutti i dipendenti, favorendone l'integrazione sinergica e la comunicazione interfunzionale, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;





Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- Il presidio costante della disponibilità e dell'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- L'attuazione di un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti.

In FORMA CAMERA la Qualità deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sui comportamenti aziendali, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione delle Aziende Clienti e degli utenti e del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Vertice Aziendale di FORMA CAMERA assicura che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite l'efficace implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

LIVELLO ORGANIZZATIVO

I prodotti e i servizi formativi e di orientamento che FORMA CAMERA realizza sono destinati a enti pubblici territoriali ed enti pubblici non territoriali, sistema universitario e scolastico (statale e non statale), aziende private, terzo settore (no profit), sistema delle camere di commercio, organizzazioni datoriali e sindacali e discenti (inoccupati, disoccupati, studenti, dipendenti e lavoratori autonomi/professionisti)

I prodotti e i servizi formativi e di orientamento offerti da FORMA CAMERA assicurano:

- alta formazione e formazione superiore: intesa come formazione post-obbligo formativo e post-diploma, l'alta formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- formazione continua: destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione.
- affiancamento all'azienda e/o all'ente committenti nell'individuazione del fabbisogno formativo compresa;
- alternanza scuola/lavoro e tirocini universitari;





Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- consulenza individuale sull'individuazione del fabbisogno formativo;
- assistenza preventiva e successiva all'intervento formativo;
- orientamento e ricerca;
- servizi al lavoro per l'area funzionali generali e obbligatorie: accoglienza e prima informazione; orientamento di primo livello; orientamento specialistico o di secondo livello; incontro tra domanda e offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro e all'avvio d'impresa;
- servizi al lavoro per l'area funzionali facoltative (in fase di attuazione o in fase di avvio): assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e la ricollocazione professionale; analisi dei bisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa; progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità; sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità; avviamento a una esperienza di lavoro o di formazione in mobilità anche all'estero.

Dotazione di risorse professionali:

allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e orientamento, FORMA CAMERA si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring. FORMA CAMERA può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente. L'elenco dei Professionisti ritenuti idonei da FORMA CAMERA per svolgere prestazioni di analisi, progettazione, assistenza, docenza e tutoring, operatori del mercato del lavoro e operatori del mercato del lavoro specialistici è contenuto nell'Albo FORMA CAMERA. Tutte le risorse professionali sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico funzione della tipologia della prestazione.

Dotazione di risorse logistico-strumentali:

Per l'erogazione dei servizi formativi FORMA CAMERA assicura la disponibilità di aule e aule informatizzate attrezzate (supporti logistici e multimediali, connessione internet etc...).





Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

LIVELLO OPERATIVO

Fattori di qualità:

Descrivono gli elementi relativi all'intero processo formativo (gestione dell'offerta, progettazione, erogazione e gestione del cliente, gestione delle risorse coinvolte) da presidiare. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

Indicatori:

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati al fine di valutare l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione dell'offerta formativa e di orientamento realizzata.

Standard di qualità:

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che FORMA CAMERA si impegna a raggiungere.

Strumenti di verifica

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<i>Gestione dell'offerta:</i> tempestività e risposta alle richieste di committenti e beneficiari	Numero di giorni intercorrenti tra la data pubblicazione dell'avviso pubblico o della richiesta e la data di formulazione della risposta.	Rispetto avviso pubblico, capitolati gare o richieste contrattuali	Audit interni
<i>Progettazione</i> Tempestività /Completezza	Nel caso di risposta ad avvisi pubblici o gare: la compilazione del	Nel caso di risposta ad avvisi pubblici e gare: il progetto presentato è	Determina ente erogatore e audit interno



	formulario e la presentazione della documentazione è stata presentata nei termini e in modo completo e corretto. Nel caso di offerta privata: è stata consegnata entro i termini contrattuali e secondo quanto previsto dal preliminare o dal contratto.	risultato ammissibile (non è necessario che sia risultato finanziabile) e non è stata prodotta alcuna non conformità Nel caso di offerta privata: non sono state rilevati reclami da parte del cliente o i reclami hanno avuto un immediata risposta (garantendo un livello di flessibilità)	
Erogazione Efficacia	Sono state utilizzate tutte le risorse professionali ed economiche richieste	>80%	Audit interno o audit ente erogatore
Efficienza	Sono state elargite tutte le ore di formazione o orientamento richieste	>80%	Audit interno o audit ente erogatore
Soddisfazione (adeguatezza materiale didattico/attrezzature didattiche/livello di soddisfazione dell'utenza/aule elaboratori/coordinamento docenza e tutoring/assistenza ex-post)	Abbastanza e molto soddisfatti	>90%	Audit interno
Rendicontazione	Completezza e tempestività	>90%	Audit interno o audit ente erogatore



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

LIVELLO PREVENTIVO

Il Sistema di Gestione della Qualità di FORMA CAMERA prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi e di orientamento erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente.

In particolare:

- La procedura Azioni correttive e preventive
- Gestione delle non conformità definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a FORMA CAMERA da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

- La procedura Verifiche ispettive interne definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente. FORMA CAMERA inoltre mette a disposizione dei beneficiari/committente un apposito numero verde per la segnalazione dei reclami.

CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Validazione

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Presidente dell'Organo di Amministrazione che ne autorizza l'emissione.

Diffusione

FORMA CAMERA assicura la diffusione della Carta di Qualità tramite:

- pubblicazione sul proprio sito internet www.formacamera.it;
- affissione sulla bacheca della sede accreditata;
- consegna di copia ai corsisti all'atto dell'iscrizione;
- consegna di copia al personale docente e non docente.





Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

Aggiornamento

La Carta di Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei Riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di FORMA CAMERA, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di customer satisfaction relativi ai servizi formativi erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI E MANSIONARIO COMPLETO

Presidente

Il Presidente ha il compito di:

- rappresentare legalmente l'Azienda,
- rappresentare Forma Camera nei rapporti verso terzi esterni all'Istituto,
- definire le strategie aziendali a breve, medio e lungo termine,
- approvare l'Analisi del Contesto
- in collaborazione con il Direttore Generale predisporre il Piano della Performance, il Programma delle Attività e lo Stato di Avanzamento Lavori rispetto al Piano della Performance e inviarli agli organi di competenza della CCIAA di Roma
- definire la Politica per la Qualità,
- approvare il documento degli Obiettivi per la Qualità,
- eseguire il Riesame della Direzione, in collaborazione con le funzioni interessate ,
- approvare tutti i documenti oggetto di Riesame della Direzione,
- verificare, in sede di Riesame della Direzione, l'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi, in collaborazione con il Responsabile Qualità e il Direttore Generale,
- eseguire il riesame dell'offerta in caso di partecipazione a gara,





Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- verificare, in collaborazione con il Direttore Generale, il Bilancio di Previsione,
- approvare la Lettera di conferimento di incarico per docenze e progetti,
- rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni, definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità,
- intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
- collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le Non Conformità riscontrate nella propria funzione,
- approvare eventuali Azioni Preventive,
- ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità,
- analizzare il reclamo e individuare modalità e responsabilità di gestione,
- valutare le esigenze di formazione del personale, in collaborazione con il Responsabile Qualità,
- approvare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive e il Piano Annuale di Formazione.

Organo di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di :

- approvare il Bilancio di Previsione,
- approvare l'acquisto di servizi di consulenza aventi influenza sull'organizzazione dell'Istituto.

Direttore Generale

Il Direttore Generale ha il compito di :

- definire le strategie dell'Istituto,
- verificare l'Analisi del Contesto





Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- in collaborazione con il Presidente predisporre il Piano della Performance, il Programma delle attività e lo Stato di Avanzamento Lavori rispetto al Piano della Performance e inviarli agli organi di competenza della CCIAA di Roma
- inviare il piano della Performance all'O.I.V. e lo Stato Avanzamento Lavori (organo interno di valutazione) designato dalla giunta
- inviare il Programma Attività al Controllo di Gestione della Camera di Commercio.
- approvare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative e la relativa Modulistica, e le Linee Guida,
- stabilire la periodicità e le scadenze per lo svolgimento del Riesame della Direzione,
- relazionare sullo stato di implementazione degli obiettivi,
- elaborare il Documento degli Obiettivi aziendali,
- prendere in esame i documenti di Registrazione della Qualità in occasione del Riesame Annuale della Direzione.
- emettere la programmazione annuale dei corsi a Catalogo,
- approvare la partecipazione a gara,
- approvare il Bando di concorso per la selezione allievi ai corsi finanziati,
- effettuare il riesame dell'offerta per corsi a commessa,
- valutare ed approvare eventuali modifiche al contratto,
- archiviare la programmazione annuale corsi a catalogo,
- partecipare alle riunioni di riesame della progettazione,
- approvare le schede Catalogo,
- approvare il bando di ammissione a corsi finanziati,
- collaborare con il Presidente alla verifica del Bilancio di Previsione,
- approvare le offerte dei fornitori,
- approvare gli ordini di acquisto di prodotti e servizi di supporto,
- approvare l'ordine di pagamento,
- collaborare con il Responsabile Qualità, alla verifica e valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori,





Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- collaborare con il Responsabile Qualità e il Presidente, alla valutazione di efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori,
- decidere, in collaborazione con il Responsabile Qualità circa l'esclusione di progettisti e docenti dagli elenchi fornitori qualificati,
- rilevare e registrare le Non Conformità di processo relative alle proprie funzioni,
- trasmettere il Rapporto di Non Conformità al Responsabile Qualità,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere i reclami dai Clienti e trasmettere la scheda reclamo al Responsabile Qualità,
- collaborare con il Responsabile Qualità alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva, a seguito di Non Conformità o Reclami,
- approvare le Azioni Preventive,
- verificare il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne ed eventuali modifiche a esso apportate,
- collaborare con gli A.V.I. durante le Verifiche Ispettive Interne,
- valutare le necessità di formazione del personale,
- verificare il Piano Annuale di Formazione.

Responsabile Qualità

Il Responsabile Qualità ha il compito di:

partecipare al Riesame della Direzione,

- relazionare al Presidente circa lo stato di perseguimento degli obiettivi,
- predisporre la documentazione necessaria all'attività di Riesame della Direzione,
- registrare i risultati della riunione di Riesame in apposito Verbale,
- archiviare la documentazione relativa all'attività di Riesame della Direzione,
- verificare le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, le Linee Guida e la Modulistica del Sistema di Gestione per la qualità aziendale,
- qualificare i fornitori di prodotti e servizi,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- aggiornare ed archiviare la documentazione relativa alle attività di qualificazione dei fornitori,
- eseguire il monitoraggio dei fornitori,
- collaborare con il Presidente e il Direttore Generale alla verifica dell'efficacia dei criteri di qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi,
- archiviare i documenti di registrazione delle Non Conformità,
- definire, in collaborazione con i Responsabili della correzione delle Non Conformità le Azioni Correttive da intraprendere,
- verificare l'attuazione e l'efficacia delle Azioni intraprese a seguito di Non Conformità,
- proporre al Presidente le Azioni Preventive da intraprendere,
- verificare l'efficacia delle Azioni Preventive intraprese,
- acquisire le Schede Reclamo provenienti dalle altre funzioni aziendali,
- eseguire tutte le attività necessarie alla risoluzione del reclamo,
- dare comunicazione al Cliente dell'avvenuta chiusura del reclamo,
- predisporre il Piano Annuale di Verifiche Ispettive Interne,
- fornire al Presidente i risultati delle Verifiche Ispettive Interne per il Riesame della Direzione,
- archiviare la documentazione relativa ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne,
- elaborare il Piano Annuale di Formazione,
- coordinare e gestire le attività di formazione del personale,
- pianificare, verificare e registrare l'efficacia delle azioni di formazione intraprese,
- conservare tutta la documentazione relativa al personale,
- conservare ed aggiornare le registrazioni delle attività di formazione del personale,
- trasmettere al Presidente le Tecniche Statistiche elaborate.
- verificare le Schede Catalogo,
- distribuire le schede Catalogo alla Segreteria e al Coordinamento Corsi,
- verificare i test di selezione,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- archiviare le schede Catalogo, le dispense, i test di selezione, le prove d'esami e i Bandi di Selezione,
- verificare l'esito dei questionari di valutazione dei docenti,
- redigere annualmente il Rapporto Qualità Fornitori,
- distribuire a Segreteria il bando di ammissione a corsi finanziati,
- redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- archiviare i Questionario di Rilevazione della Customer Satisfaction, il Verbale di Valutazione Soddisfazione, il Verbale di registrazione Punti di forza e di debolezza, il Questionario di Rilevazione del gradimento dei docenti, il Verbale di Valutazione Docente,
- compilare la Richiesta di Prelievo a magazzino,
- analizzare annualmente le Non Conformità di prodotto/processo/sistema
- rilevare i risultati dei test di apprendimento finali e le registrazioni relative la reazione dei partecipanti compresi i reclami pervenuti dai Clienti, e registrarne l'esito su Report Periodici,
- predisporre fogli di raccolta dati per le attività, per cui intenda elaborare tecniche statistiche,
- trasmettere al Direttore Generale i risultati delle elaborazioni statistiche effettuate.

Safety

Il Responsabile Safety ha il compito di:

- rappresentare l'Azienda, in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro, nei confronti degli organi di vigilanza, clienti e organizzazioni sindacali dei lavoratori,
- identificare e valutare i rischi delle attività,
- pianificare le attività di prevenzione,
- redigere il Piano della Valutazione dei Rischi, ai sensi dell'art. 4 D. Lgs. 626/94,
- attuare le misure di sicurezza,
- formare ed informare tutto il personale aziendale sui rischi ai quali è esposto,
- disporre ed esigere che tutto il personale aziendale osservi le norme di sicurezza con riferimento alla legislazione in vigore,



Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- eseguire periodici audit sul mantenimento delle condizioni di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Affari Legali e Personale

Affari Legali e Personale ha il compito di :

- gestire i documenti di origine esterna di cui è responsabile,
- assegnare il codice funzione, il codice nominativo, il codice aule,
- verificare il Bando di ammissione a corsi finanziati,
- selezionare i bandi per la partecipazione a gara,
- effettuare il riesame del contratto per i corsi a commessa e corsi finanziati,
- archiviare i contratti con Clienti ed Enti,
- assegnare il codice funzione, il codice nominativo, il codice aule,
- inviare le richieste di offerta per servizi di consulenza,
- predisporre i contratti per l'acquisto di servizi,
- verificare la Lettera di conferimenti incarico per le docenze e i progetti,
- archiviare i contratti/ ordini,
- redigere la Richiesta di Approvvigionamento e la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- compilare la richiesta di prelievo a magazzino,

Progettazione

Il Responsabile Progettazione ha il compito di :

- approvare i Piani Qualità,
- identificare il progetto,
- assegnare le risorse al progetto,
- pianificare le attività di progetto,
- definire il Team di Progetto,
- definire le interfacce organizzative e tecniche,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- stabilire i dati e i requisiti di base del progetto,
- monitorare lo stato di avanzamento delle attività di progetto,
- condurre le riunioni di riesame,
- eseguire la validazione della progettazione,
- gestire le modifiche alla progettazione,
- archiviare l'elenco dei progetti,
- archiviare i documenti relativi il progetto,
- approvare i test di selezione,
- approvare i test d'esame finali.
- approvare le dispense,
- scegliere consulenti esterni per l'attività di progettazione,
- dare incarico al Coordinamento Corsi di predisporre il Piano Qualità,
- attribuire il Codice Corso,
- gestire eventuali modifiche alla progettazione in caso di indisponibilità per l'erogazione del servizio di docenti, tutor o aziende per lo stage.

Amministrazione e Rendicontazione e Controllo

Amministrazione e Rendicontazione e Controllo ha il compito di :

- redigere il Bilancio di Previsione,
- approvare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e servizi e la Richiesta Intervento di manutenzione,
- effettuare il controllo in accettazione,
- redigere l'ordine di acquisto,
- redigere l'ordine di pagamento,
- pagare il fornitore,
- archiviare ordine di acquisto, i documenti di trasporto, fattura,
- inviare i documenti di trasporto, fattura a consulenti esterni,
- registrare in apposito elenco gli arredi e le attrezzature contenute nelle aule,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino di prodotti di cancelleria,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali di cancelleria ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti di cancelleria,
- effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti di cancelleria a magazzino,
- eseguire le attività secondo la pianificazione delle attività di progettazione,
- collaborare all'esecuzione delle verifiche e del riesame delle attività di progettazione,
- verificare la Richiesta di Approvvigionamento di prodotti e la Richiesta Intervento di manutenzione per interventi presso fornitori qualificati per attività corsali.

Sistemi Informativi e Comunicazione

Sistemi Informativi e Comunicazione ha il compito di:

- partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocato,
- verificare la necessità e la tipologia degli interventi di manutenzione,
- valutare se eseguire l'intervento di manutenzione all'interno o da fornitori esterni,
- archiviare la Richiesta Intervento di Manutenzione,
- collaborare con Amministrazione per gli acquisti di materiale o servizi informatici,
- effettuare il controllo in accettazione di prodotti / attrezzature informatiche,
- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino per i prodotti informatici,
- registrare il carico e lo scarico dei materiali informatici ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino di prodotti informatici,
- effettuare mensilmente un controllo a campione sulle giacenze dei prodotti informatici a magazzino.



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

Segreteria

La Segreteria ha il compito di :

- fornire informazioni sui corsi ,
- formulare offerte in base alle schede Catalogo,
- registrare le richieste di offerta,
- raccogliere le iscrizioni a corsi a catalogo e adesioni a selezione per corsi finanziati,
- eseguire il riesame del contratto per corsi a Catalogo,
- trasmettere a Coordinamento Corsi di competenza, elenchi e documentazione allievi iscritti a corsi o partecipanti a selezione per corsi finanziati,
- informare gli allievi dell'inizio del corso,
- informare i partecipanti a selezione a corsi finanziati sull'esito della selezione,
- informare i partecipanti a selezione per corsi finanziati sull'inizio del corso,
- registrare e monitorare le iscrizioni al corso,
- trasmettere l'elenco iscritti al corso al Coordinamento Corsi,
- dare comunicazione agli allievi della data di inizio del corso.

Coordinamento Attività Formative

Il Coordinamento Attività Formative ha il compito di :

- assegnare il COR per la pianificazione del processo, per i corsi a catalogo,
- elaborare e distribuire il Piano Qualità,
- elaborare il bando di concorso per la selezione ai corsi finanziati,
- archiviare i moduli di iscrizione e gli elenchi corsi,
- archiviare la documentazione relativa agli allievi del corso,
- pianificare le attività di selezione allievi,
- eseguire le attività secondo la pianificazione del progetto,
- gestire l'aggiornamento dell'indice di revisione del progetto,
- controllare l'aggiornamento della documentazione del progetto,
- condurre le verifiche sul progetto,



Camera di Commercio
Roma

FD/MA CAMERA
Azienda Speciale

- riportare a Responsabile Progettazione circa i risultati delle verifiche,
- partecipare alle riunioni di riesame,
- redigere i verbali relativi alle riunioni della progettazione,
- redigere la schede Catalogo,
- verificare le dispense,
- redigere i test di selezione,
- redigere e verificare i test d'esame finale,
- approvare i test di apprendimento intermedi,
- archiviare i test di apprendimento intermedi e d'esame finale,
- selezionare il fornitore da incaricare e predisporre la Lettera di conferimento di incarico per docenze,
- archiviare le Lettere di conferimento di incarico per docenze,
- comunicare al Responsabile Progettazione la data di avvio e fine corso,
- pianificare l'orario delle lezioni,
- richiedere a Sistemi Informativi e Comunicazione l'assegnazione dell'aula,
- predisporre il programma del corso,
- assegnare le attrezzature didattiche al corso,
- inoltrare la richiesta di attrezzature didattiche,
- stabilire le responsabilità e le modalità di produzione del materiale didattico e degli strumenti di controllo,
- pianificare la frequenza dei controlli da eseguire durante l'erogazione del corso,
- predisporre i documenti relativi all'incarico di docenti e tutor,
- predisporre i documenti relativi all'acquisizione dei servizi di stage,
- consegnare la documentazione necessaria all'erogazione del corso ai responsabili interessati,
- provvedere alla sostituzione di docente o tutor, in caso di non disponibilità alla prosecuzione dell'incarico,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- eseguire il controllo in accettazione per materiale didattico ordinato per i corsi di propria competenza, in caso di assenza di Amministrazione,
- eseguire i controlli finali e registrarne gli esiti in appositi verbali,
- registrare i punti di forza e di debolezza rilevati attraverso la verifica dei questionari di soddisfazione del cliente,
- trasmettere al Responsabile Qualità i questionari di Customer Satisfaction, di valutazione dei docenti, i relativi verbali e copia del Verbale di valutazione finale del corso,
- trasmettere il verbale attestante l'esito dei controlli finali al Responsabile Progettazione,
- prendere in carico le attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
- verificare l'adeguatezza e la funzionalità delle attrezzature ed infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal Cliente per l'erogazione del servizio,
- predisporre ed inoltrare le comunicazioni agli enti, in caso di variazioni nell'erogazione del servizio.

Tutor

Il Tutor ha il compito di :

- assegnare l'Aula per l'erogazione del corso,
- aggiornare la situazione Aule,
- distribuire le dispense agli allievi,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi finanziati,
- gestire gli allontanamenti degli allievi dall'aula,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio,
- eseguire i controlli giornalieri in merito alla regolarità di erogazione del corso,
- comunicare eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione del servizio al Coordinamento Corsi.



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

Progettista

Il Progettista ha il compito di:

- sviluppare il progetto secondo la pianificazione e secondo quanto definito nella relativa Linea Guida,
- partecipare alle riunioni di verifica e di riesame del progetto, secondo pianificazione,
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Coordinamento Corsi,
- collaborare con il Responsabile Qualità alla definizione di un'eventuale Azione Correttiva.

Docente

Il Docente ha il compito di:

- redigere le dispense,
- redigere e verificare i test di apprendimento intermedi,
- erogare il corso secondo la modulazione indicata nel programma e secondo le modalità descritte nella relativa Linea Guida,
- registrare le presenze/assenze e gli eventuali ritardi degli allievi, nei corsi a catalogo,
- comunicare al Coordinamento Corsi una eventuale indisponibilità permanente all'erogazione del servizio.
- rilevare le Non Conformità e comunicarla al Coordinamento Corsi assegnato,
- definire il trattamento necessario a rimuovere le Non Conformità,
- ricevere eventuali reclami dai Clienti e darne comunicazione al Tutor.

Centralino e Protocollo

Centralino e Protocollo ha il compito di :

- assegnare il protocollo alle comunicazioni interne.
- eseguire le operazioni di carico e prelievo da magazzino,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- registrare il carico e lo scarico dei materiali ,
- archiviare la documentazione originata da movimenti di magazzino.

Commissione di selezione degli allievi per corsi finanziati

La Commissione di selezione degli allievi per i corsi finanziati ha il compito di :

- eseguire il riesame del contratto con l'allievo.

Addetto ai Controlli

L'Addetto ai controlli ha il compito di :

- eseguire i controlli secondo quanto pianificato,
- registrare la data , lo strumento e l'esito dei controlli eseguiti su apposito verbale,
- trasmettere il verbale attestante l'esecuzione dei controlli, con allegati i questionari, a al Coordinamento Corsi.

Tutte le funzioni aziendali

Tutte le funzioni aziendali hanno il compito di:

- partecipare alle riunioni di Riesame della Direzione, quando convocati,
- redigere e tenere aggiornate le Procedure Gestionali, le Istruzioni Operative, Le Linee Guida e la relativa modulistica di propria competenza,
- effettuare periodicamente il salvataggio dei dati elettronici di propria competenza su supporto magnetico,
- compilare la richiesta di prelievo a magazzino,
- redigere la richiesta di approvvigionamento e la Richiesta di Intervento di Manutenzione,
- eseguire i controlli documentali in accettazione,
- rilevare, identificare e registrare le Non Conformità relative alle proprie funzioni, definire la/le azioni necessarie a rimuovere le Non Conformità, in collaborazione con il Responsabile Qualità,



Camera di Commercio
Roma

FORMA CAMERA
Azienda Speciale

- collaborare, con il Responsabile Qualità, alla definizione della/le Azioni Correttive necessarie a rimuovere le cause delle Non Conformità riscontrate nella propria funzione,
- intraprendere tempestivamente le azioni necessarie ad eliminare le eventuali Non Conformità riscontrate durante le Verifiche Ispettive,
- ricevere eventuali reclami dai clienti e trasmettere le Schede Reclamo al Responsabile Qualità.

Addetti alle Verifiche Ispettive Interne

Gli Addetti alle Verifiche Ispettive Interne hanno il compito di:

- preparare il programma di dettaglio della Verifica Ispettiva Interna e comunicarlo ai Responsabili di Funzione interessati,
 - eseguire la Verifica Ispettiva Interna in accordo alla programmazione,
 - rilevare e registrare, durante le Verifiche Ispettive Interne, le Non Conformità e notificarle alle Funzioni interessate,
 - verbalizzare i risultati della Verifica Ispettiva Interna,
- distribuire copia del verbale di Verifiche Ispettive Interne a tutte le funzioni interessate

“RO” Responsabile Operativo

Il responsabile organizzativo (RO). Questi garantisce la direzione amministrativa e il coordinamento del personale attivo nelle sedi operative di competenza e possiede titoli e competenze professionali in conformità al ruolo e all'incarico attribuito. Il RO può, nel rispetto dei titoli e dell'esperienza richiesti, coincidere anche con altre figure professionali. Lo svolgimento della funzione di RO deve avvenire in maniera continuativa e deve essere regolato nelle forme contrattuali previste dalla normativa vigente in materia di lavoro. b.

“OML” operatore del mercato del lavoro

L'operatore del mercato del lavoro (OML). Questi garantisce l'erogazione dei servizi di cui all'art. 4, co. 1, ad esclusione dell'area funzionale III); ha competenze professionali in



Camera di Commercio
Roma



FORMA CAMERA
Azienda Speciale

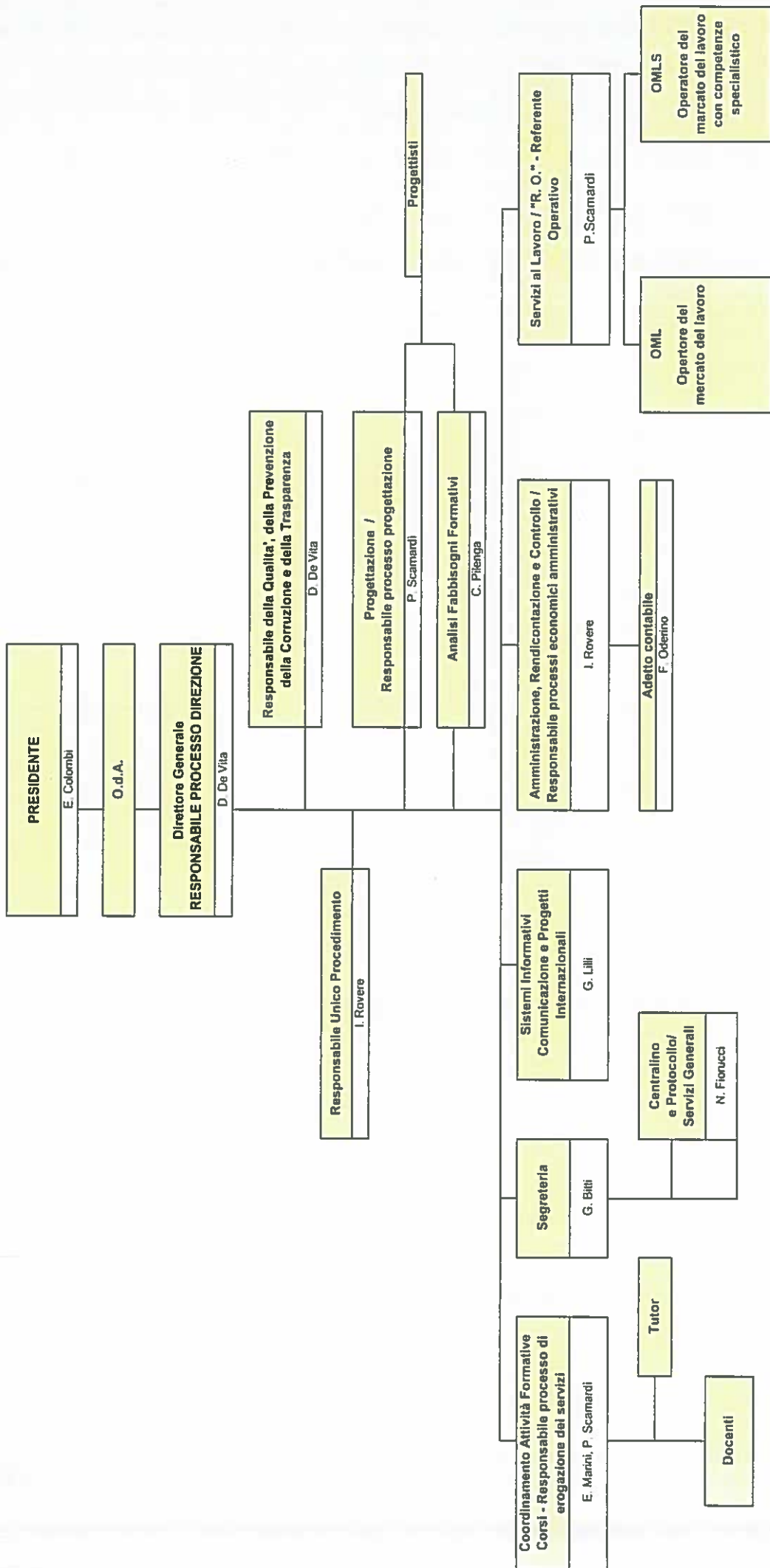
conformità al ruolo e all'incarico attribuito e può, fermo restando il possesso dei titoli di studio e dell'esperienza richiesti, coincidere anche con altre figure professionali già attive presso il soggetto accreditato. Svolge il proprio incarico nelle forme contrattuali previste dalla normativa vigente in materia di lavoro. c.

“OMLS” operatore del mercato del lavoro con competenze specialistiche

L'operatore del mercato del lavoro con competenze specialistiche (OMLS). Questi garantisce l'erogazione dei servizi di cui all'art. 4, co. 1 per l'area funzionale III) e all'art. 4, co. 2. A seconda dei modelli organizzativi scelti dal soggetto accreditato, l'OMLS può ricomprendere le funzioni previste per l'OML e coincidere con il RO. Svolge il proprio incarico nelle forme contrattuali previste dalla normativa vigente in materia di lavoro.

ALLEGATI:

- ORGANIGRAMMA NOMINATIVO AGGIORNATO AL 07/01/2021
- POLITICA PER LA QUALITA' AGGIORNATA AL 18.01.2017



Firma PRE

Aggiornato al 07.01.2021

pag. 1 di 1

Roma, 07/01/2021

POLITICA DELLA QUALITA'

Forma Camera è il Centro di Formazione della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Roma e opera dal 1992 per la qualificazione professionale e lo sviluppo delle risorse umane nelle imprese. E' compito dell'Azienda formare giovani e professionisti che si affacciano al mondo del lavoro con la giusta preparazione e professionalità.

Forma Camera, allo scopo di rendere un servizio di alto profilo ai fruitori delle proprie attività formative, è impegnata in un processo continuo di gestione per la qualità esteso a tutta l'Organizzazione.

L'Alta Direzione di Forma Camera ha stabilito, si impegna a mantenere attivo e migliorare con continuità un Sistema di Gestione per la Qualità basato sui requisiti dello standard internazionale ISO 9001:2015.

La visione per la qualità di Forma Camera è basata su:

- **Centralità delle parti interessate** , ovvero il rispetto puntuale degli standard specificati di servizio e la tenuta di un atteggiamento proattivo verso le esigenze di tutte le parti interessate.
- **Attenzione ai Collaboratori** , ovvero stimolare la consapevolezza del ruolo assunto dall'individuo nel perseguire gli obiettivi dell'intera Organizzazione.
- **Relazioni con i Fornitori** , ovvero collaborare per il reciproco vantaggio ed essere orientati al trasferimento di nuove conoscenze, anche acquisite nel rapporto con il Cliente, che possano contribuire al miglioramento ed all'innovazione dei prodotti.
- **Sviluppo della cultura del miglioramento continuo** teso alla qualità della gestione della società e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno – con piena soddisfazione di clienti e partner.

L'Alta Direzione di Forma Camera, si impegna a perseguire questa Politica di Gestione per la Qualità attraverso la definizione di opportuni obiettivi per l'Organizzazione. La politica è diffusa a tutti i livelli dell'Organizzazione e resa disponibile agli stakeholders. La presente Politica viene sottoposta a riesame periodico e, se del caso, a revisione al fine di garantire continuamente l'appropriatezza.

Roma 18 gennaio 2017

Il Presidente
