

**Formatica** determina gli obiettivi e gli indirizzi generali della propria attività sulla base dei suoi principi di base che sono:

1. Uguaglianza e imparzialità;
2. Qualità del servizio;
3. Competenza;
4. Partecipazione;
5. Efficienza ed efficacia;
6. Soddisfazione della clientela e degli altri stakeholders.

Per attuare questi principi la Direzione ha stabilito una **strategia articolata su due linee d'azione**:

1. **la Qualità del Servizio Formativo** che si sostanzia nei seguenti fattori:
  - a. efficacia dell'erogazione del servizio compresa l'attività di rendicontazione;
  - b. soddisfazione cliente e di ogni altro stakeholder coinvolto;
  - c. l'astenersi da situazioni che possono portare a conflitto d'interesse, corruzione e tangenti, frode, riciclaggio di denaro, attività anticoncorrenziali;
  - d. qualità dei formatori.
2. **la Qualità del Sistema Organizzativo**:
  - a. mirato ad orientare sempre di più al mercato ed al cliente l'intera organizzazione;
  - b. rispettoso degli obblighi imposti dalla normativa vigente applicando standard operativi in mancanza di leggi in materia;
  - c. con la realizzazione di una cultura della qualità che ponga, ad ogni livello, il cliente al centro dell'organizzazione;
  - d. tramite lo sviluppo di un approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità;
  - e. con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità che pone le proprie fondamenta sull'analisi dei processi e sul miglioramento continuo imparando dall'esperienza e dai risultati.

Per realizzare tali linee d'azione e per monitorare l'efficienza del Sistema, la Direzione stabilisce uno o più indicatori della qualità attraverso i quali, ogni anno, sono fissati gli obiettivi da conseguire. In funzione di tali obiettivi sono definite le opportune strategie per raggiungerli, le scelte e gli elementi di controllo per la gestione dei processi di realizzazione del servizio e di supporto.

La risorsa principale è costituita dal personale la cui gestione deve garantire:

1. la conoscenza e comprensione delle aspettative dei clienti e dei diversi stakeholders e la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo per la loro soddisfazione;
2. l'informazione e l'addestramento efficace;
3. la valutazione in base a elementi oggettivi di merito, competenza e impegno;
4. la partecipazione ed il coinvolgimento nel raggiungimento degli obiettivi aziendali;
5. la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute anche in situazioni di emergenza;
6. la proposizione di idee che contribuiscano a realizzare il cambiamento.

La Direzione, sottoscrivendo tale politica, si impegna direttamente nel perseguire quanto in essa dichiarato e a riesaminarla periodicamente al fine di mantenerla in linea con le attività intraprese.

È convinzione che una tale politica porti vantaggi concreti ai clienti, all'azienda, ai dipendenti, ai fornitori e ad ogni altro stakeholder in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambi e che pertanto tale Sistema Gestionale sia un obiettivo da raggiungere e mantenere negli anni a venire.

***La Direzione Generale***