



## POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ ED AMBIENTALE

La Direzione Generale di **Consùleo** stabilisce le strategie aziendali nella consapevolezza della necessità di una visione integrata dell'organizzazione, nella quale l'aspetto "qualità" ed "ecosostenibilità" permea, ed è fondamento di tutti gli altri aspetti che concorrono a delineare le strategie stesse. Questa precisa volontà è definita e documentata nella *Politica per la Qualità/AMBIENTE*.

La Politica per la Qualità ed Ambientale è l'impegno globale che Consùleo si assume nei confronti delle parti interessate: per ottemperare a tale impegno è stato attivato un SGQ/SGA in accordo alle norme UNI ENISO 9001:2008.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità ed Ambientale è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

### **Obiettivi della *Politica per la Qualità* di Consùleo sono:**

- ottemperanza ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione del servizio, dandone comunicazione all'intera organizzazione;
- soddisfazione delle parti interessate con riferimento ai contratti o eventuali convenzioni stipulate con Enti Pubblici terzi, Università o Aziende private;
- soddisfazione delle esigenze ed aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate;
- conoscenze tecniche e tecnologiche aggiornate ed adeguate;
- conoscenze legislative aggiornate ed adeguate;
- chiarezza dei riferimenti;
- facilità nei contatti e nelle comunicazioni
  - efficace gestione dei processi aziendali;
  - ottimizzazione dell'organizzazione interna e dei processi stessi;
  - soddisfazione dei requisiti di sicurezza, d'igiene e tutela ambientale previsti dalle leggi in vigore;
  - ampliamento ed evoluzione dei servizi in linea con le future tendenze del mercato;
  - implementazione degli standard qualitativi e quantitativi dell'agenzia formativa.

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per l'Ambiente parte dal presupposto che l'ambiente è un bene comune e la sua tutela richiede un impegno di tutte le componenti della società, a partire dalle istituzioni. Per la Consùleo ciò significa non solo garantire il pieno rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale, ma anche un impegno costante per il continuo miglioramento delle prestazioni.

Nel campo della sostenibilità ambientale la Consùleo si impegna ad un uso razionale delle risorse, alla ricerca di soluzioni innovative ed efficaci, a ridurre gli impatti delle proprie attività, a promuovere un'attenzione responsabile da parte di tutti gli attori interni e degli interlocutori esterni.

**In particolare, la Consùleo si impegna a ridurre la sua impronta ecologica nei seguenti ambiti di azione:**

**> uso razionale delle risorse**

- tramite un'attenzione sistematica all'efficienza energetica e alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica;
- attraverso un consumo consapevole di carta e la diffusione dell'utilizzo di carta ecologica;
- con la riduzione dei consumi e degli sprechi.

**> Gestione ottimale dei rifiuti**

- tramite l'estensione della raccolta differenziata;

**> Mobilità sostenibile**

- promuovendo l'utilizzo di soluzioni di trasporto a minore impatto ambientale.

**> Acquisti "verdi"**

- acquistando (a condizione di pari funzionalità) attrezzature, strumenti di lavoro e beni di consumo caratterizzati da un minor impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita.

**> Controllo degli impatti indiretti**

- mettendo in atto sistemi di approvvigionamento che riducano gli impatti ambientali;
- promuovendo la diffusione della gestione ambientale anche presso i soggetti con cui la Consùleo interagisce.

**Tale impegno comporta una gestione dei processi interni e attinenti l'ambiente all'interno della nostra struttura caratterizzata da:**

- pianificazione di obiettivi definiti e avvio di programmi di miglioramento;
- adozione di soluzioni organizzative, tecniche e gestionali adeguate;
- formazione e sensibilizzazione del personale;
- predisposizione di efficaci misure di prevenzione e protezione in situazioni di emergenza;
- approntamento di idonei strumenti di monitoraggio e controllo;
- misurazione attenta e sistematica di tutti gli indicatori ambientali;
- valorizzazione delle opportunità di integrazione con la gestione della sicurezza sul lavoro;
- comunicazione periodica degli impegni e dei risultati.

**Tutti i Servizi sono coinvolti in questo percorso di miglioramento e si analizzeranno periodicamente i risultati conseguiti anche al fine di definire le azioni future da intraprendere:**

- mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità ED Ambiente implementato alla luce delle norme UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004;

- motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ/SGA ed al miglioramento continuo;
- mantenere una comprovata affidabilità dei fornitori, con particolare attenzione all'aspetto delle docenze nel caso di corsi di formazione.

**Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento rispetto agli obiettivi prefissati nella Politica della Qualità ed Ambiente attraverso gli impegni di cui sopra, consiste nel fare riferimento ad indicatori direttamente correlati ai parametri gestionali ritenuti particolarmente significativi. I principali indicatori oggetto d'analisi sono:**

- segnalazioni, contestazioni e/o reclami delle parti interessate (Clienti, corsisti, etc...);
- non conformità nell'erogazione del servizio (processo) e nella sua organizzazione (sistema); grado di efficienza dei processi;
- costi della non qualità e danno ambientale;
- livello d'addestramento del personale con particolare riferimento agli Operatori del call center;
- grado di valutazione dei fornitori.

**Gli indicatori sono monitorati periodicamente, anche attraverso:**

- verifiche ispettive interne;
- verifiche di parte terza da parte di enti di certificazione accreditati e/o di enti di controllo.

Gli indicatori sono analizzati, eventualmente ridimensionati e modificati, nel corso del Riesame da parte della Direzione.

**La Direzione Generale di Consùleo, sostiene la Politica della Qualità così come formulata per il perseguimento degli obiettivi prefissati e del miglioramento continuo, ed inoltre si attiva per diffondere e far comprendere:**

- ai livelli organizzativi con funzioni di responsabilità le motivazioni, le ragioni e i presupposti;
- ai livelli operativi gli aspetti e le implicazioni più direttamente attinenti alle attività di competenza.

L'opera di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale in merito agli obiettivi di qualità è realizzata attraverso riunioni, comunicazioni interne, incontri formativi e quant'altro ritenuto opportuno ed efficace.

**La Direzione Generale di Consùleo, nel corso del Riesame da parte della Direzione, valuta la presente Politica per la Qualità ed Ambiente al fine di:**


- assicurare che sia appropriata agli scopi di Consùleo;
- definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità e per il suo miglioramento;
- accertarne la continua idoneità.




## Dove siamo


via Dante, 2 - 74022 Fragagnano (Ta)

[www.consuleo.net](http://www.consuleo.net)

 tel. +39 099 956 1903

 fax +39 099 956 9190

 [info@consuleo.net](mailto:info@consuleo.net)

 skype: consuleosrl



Partner   
SOA QUADRIFOGLIO