



AMBIENTE SMILE
con noi l'ambiente... TORNA a SORRIDERE



Ambiente Smile snc

POLITICA DELLA QUALITA'

ALL1

Rev.00

POLITICA DELLA QUALITA'

Rev.	Motivo ultima revisione	Redatto	Verificato	Approvato	data
		<i>RSG</i>	<i>RTEC</i>	<i>DL</i>	
<i>00</i>	<i>Prima emissione</i>				<i>02/03/2022</i>

Ambiente Smile nasce nel 2006 dalla volontà di una serie di professionisti nell'ambito della sicurezza sul lavoro e gestione ambientale, dopo anni di maturazione professionale come consulenti per numerose aziende del settore.

Un gruppo dinamico e flessibile di tecnici di comprovata esperienza, specializzato in servizi di assistenza e consulenza nel campo ambientale, dell'organizzazione e della gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro e della formazione.

Ambiente Smile affianca i propri clienti, offrendo servizi personalizzati che soddisfino le specifiche necessità di ogni realtà, rispondendo alle singole problematiche, fornendo una verifica ed una valutazione complessiva e completa di tutti gli aspetti gestionali, organizzativi e normativi.

Sempre alla ricerca dei migliori strumenti da offrire alle proprie aziende dal 2019 Ambiente Smile utilizza il software gestionale 4HSE per accompagnare i propri clienti nelle certificazioni ISO 45001 e 14001, maturando esperienza pratica nell'implementazione dei sistemi, sia certificativi sia di gestione interna, appoggiandosi al gestionale. Nel corso degli anni, oltre che accompagnare le aziende all'implementazione dei sistemi Ambiente Smile si è specializzata in percorsi formativi sul software con modalità "di campo" ossia sull'utilizzo del gestionale 4HSE sin dall'impostazione personalizzata per la singola realtà, riuscendo così a coniugare competenze degli operatori direttamente con la loro partecipazione nella creazione del "sistema".

La Direzione di AS si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente diretto e indiretto, il rispetto dell'ambiente e il coinvolgimento del personale.

L'indirizzo generale e obiettivo primario di AS, che regge e soprintende la Politica per la Qualità, è perseguire la soddisfazione del Cliente e delle esigenze delle parti interessate, e l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

A tale scopo, il SGQ garantisce e dimostra la capacità dell'ente di fornire soluzioni che vadano incontro ai bisogni del Cliente e ne garantiscano la soddisfazione attraverso una politica organizzativa e produttiva volta al miglioramento continuo ed allo studio sistematico delle criticità potenziali al fine di prevenire eventuali non conformità. Pertanto, assumono rilevanza quegli aspetti che, incidendo direttamente sulla soddisfazione del Cliente, rappresentano i parametri guida delle "practices" aziendali:

- - la capacità di mantenere gli impegni progettuali presi, espressi sia in termini di obiettivi funzionali concordati che di tempi convenuti;
- - la possibilità, per il Cliente, di rendere velocemente operativi le soluzioni ed i percorsi realizzati con AS, anche grazie all'adeguato coinvolgimento di professionalità interne ed esterne.

La Direzione assicura il suo impegno per il miglioramento della soddisfazione del cliente attraverso:

- L'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente, mediante indagini di qualità percepita, contatti diretti, definizione dei requisiti del servizio, processi di esame e riesame dei bisogni etc...;
- La traduzione delle esigenze ed aspettative del cliente in requisiti;
- La comunicazione in rete a tutti i soggetti coinvolti nei processi;
- Il monitoraggio sia dei livelli di gradimento che del ricavo formativo.

Il continuo miglioramento della qualità e della percezione che ne ha il cliente / utente si ottiene così attraverso un attento studio delle aspettative ed esigenze, confrontate efficacemente con le risorse e la

cultura della formazione. La politica per la qualità e la pianificazione, definiscono le modalità utilizzate per l'identificazione delle esigenze e delle aspettative del cliente.

Gli obiettivi che si pone dunque Ambiente Smile sono:

- mantenimento dell'accreditamento ed attivazione di tutti gli interventi necessari a tale scopo;
- mantenimento della certificazione di qualità ed attivazione di tutti gli interventi necessari a tale scopo;
- evoluzione dello standard operativo in progress;
- cura dell'immagine aziendale e della credibilità;
- management aziendale;
- formazione continua dei collaboratori;
- customer satisfaction;
- aderenza agli impegni assunti;
- attenzione al cliente;
- raggiungimento di standard qualitativi sempre più alti sia per i formatori interni che esterni
- incremento del mercato esistente
- rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

La Direzione designa il Responsabile della Qualità come suo rappresentante che, indipendentemente da altre responsabilità, ha l'autorità e la responsabilità per assicurare che i requisiti del presente Manuale e degli altri documenti del Sistema Qualità siano implementati e mantenuti, in conformità alle deleghe delineate all'interno della documentazione che definisce il Sistema Qualità (Manuale e Procedure della Qualità). Il Responsabile della Qualità terrà informata la Direzione sullo stato e sull'adeguatezza del Sistema Qualità

La Direzione inoltre è coinvolta in prima persona nel rispetto e nell'attuazione di questi principi assicurando e verificando periodicamente che la presente Politica sia documentata, resa operante, mantenuta attiva, diffusa a tutto il personale, resa disponibile al pubblico tramite il sito internet aziendale, nonché ai fornitori di beni e servizi e ai soggetti che lavorano in nome e per conto dell'Azienda.

Nello specifico la Politica Aziendale di AS pone l'accento su:

➤ Orientamento al cliente

L'applicazione di questi concetti comporta ovviamente la messa in atto di azioni in grado di valutare in maniera innovativa e consapevole la soddisfazione del cliente interno ed esterno così da poter ripensare l'organizzazione aziendale in maniera più efficiente ed efficace, pertanto, sono previste le seguenti azioni:

- analisi dei bisogni del Cliente, sia esso effettivo che potenziale;
- trasmissione dell'analisi dei dati al team di lavoro;
- sviluppo di interventi e gestione dei rapporti con e per il Cliente;
- misurazione e valutazione della soddisfazione del cliente sia interno che esterno;
- ripensare il sistema qualità non come cartello ma come strumento per migliorare gli assetti aziendali allo scopo di renderli più efficaci.

➤ Leadership

Per restare competitivi al giorno d'oggi è necessario ispirare e motivare gli altri a voler fare... A questo scopo, lo staff di AS utilizza i modelli di leadership basati sul "team building" impegnandosi guidare i propri collaboratori nell'ottenere gli obiettivi, che insieme, contribuiscono alla crescita e allo sviluppo aziendale. La leadership, come arte e tecnica, si prefigge così di creare una tensione emotiva positiva nel gruppo per:

- Creare una vision chiara e condivisa da tutto il Team
- Sviluppare strategie che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi concordati
- Motivare le persone a perseguire gli obiettivi comuni
- Instaurare rapporti interpersonali basati sulla fiducia e sull'onestà
- "Allenare" e motivare ad avere successo
- Sviluppare il senso di responsabilità
- Costruire buone relazioni all'interno dell'azienda
- Costruire buone relazioni con tutti i soggetti che gravitano intorno all'agenzia: Clienti, fornitori, enti, altre agenzie etc...
- Pianificare obiettivi e piani d'azione
- Delegare compiti e responsabilità consentendo agli altri di crescere professionalmente
- Tenere alto il morale e guadagnarsi la fedeltà dei propri collaboratori

➤ Approccio sistemico alla gestione

Identificare, capire e gestire un sistema di processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi contribuisce all'efficacia ed efficienza dell'Agenzia Formativa.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- definire il sistema individuando e sviluppando i processi che influiscono sull'obiettivo stabilito;
- strutturare il sistema per raggiungere l'obiettivo nel modo più conveniente;
- comprendere le interdipendenze tra i processi del sistema;
- migliorare continuamente il sistema mediante misure e valutazioni;
- stabilire le condizioni vincolanti per le risorse prima di iniziare le attività.

➤ Miglioramento continuo

Ripensare periodicamente il sistema qualità non come cartello ma come strumento per migliorare gli assetti aziendali allo scopo di renderli più efficaci ed efficienti, invece di aspettare che sia qualche problema ad evidenziare le opportunità di miglioramento.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- fare del miglioramento continuativo un obiettivo per ogni soggetto dell'organizzazione;
- applicare i concetti base del miglioramento incrementale e di quello radicale;

- utilizzare valutazioni periodiche a fronte di criteri prestabiliti per individuare le aree di miglioramento potenziale;
- migliorare con continuità l'efficacia e l'efficienza di tutti i processi;
- promuovere attività di tipo preventivo;
- stabilire misure ed obiettivi per guidare e registrare i miglioramenti;
- riconoscere i miglioramenti.

➤ Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori

L'Agenzia Formativa ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto basato sulla reciproca collaborazione migliora per entrambi la capacità di creare valore.

L'applicazione di questo principio comporta le seguenti azioni:

- identificare e selezionare i fornitori di base sia per quanto riguarda le esigenze formative (progettisti, docenti, tutor, etc.) sia per i materiali di consumo che le attrezzature;
- stabilire comunicazioni chiare ed aperte;
- iniziare congiuntamente lo sviluppo ed il miglioramento dei processi;
- stabilire congiuntamente una chiara comprensione delle esigenze dei Clienti;
- scambiare informazioni e piani per il futuro;
- riconoscere al fornitore i miglioramenti ed i successi raggiunti.