



Consulenza e realizzazione
Sistemi Informativi Aziendali

***POLITICA AZIENDALE
PER LA QUALITA' E LA
RESPONSABILITA' SOCIALE***

Allegato 002

Data, 14 Febbraio 2011

Revisione 5

Pag. 1 di 2

Dalla DIREZIONE a TUTTI :

CONSEA è una realtà che mira ad **accompagnare il Cliente nel percorso di Miglioramento Continuo**, sia a livello di implementazione del **Sistema Informativo** offerto, sia a livello di **Consulenza** dei **processi organizzativi, operativi e strategici**. Dal rapporto che si instaura tra gli interlocutori scaturisce fiducia e stima reciproca, confermata da risultati misurabili: si ha infatti presso il Cliente un risparmio di tempo e di risorse umane ed economiche.

Consea dedica 365 giorni di dinamismo concreto e mirato per un reale sviluppo: un management semplificato, innovativo e preparato per gestire il Business con coerenza, facilitare ogni processo ed essere dinamici 7 giorni su 7.

Il nostro **Obiettivo** non è quello di vendere un Prodotto, ma garantire **una Partnership** in grado di proporre **Soluzioni Migliorative**, a **Valore Aggiunto** nell'attività quotidiana: non intendiamo solo offrire tecnologia, ma sfruttarla ed utilizzarla per garantire ritorni immediati di tempo e di investimento.

Nell'ottica del **Miglioramento Continuo** vogliamo costruire e tenere aggiornato un **Sistema di Qualità** che garantisca la **Missione del Servizio**:

- **saper ascoltare il Cliente**
 - **saper sviluppare empatia**
 - **saper essere proattivi**
 - **saper superare le aspettative**
 - **saper innovare per competere**
 - **saper premiare l'eccellenza**

per diffondere la cultura del "**Servizio Leggendario**", che il Cliente riceve quando:

- **viene informato**
 - **percepisce affidabilità**
 - **viene messo a proprio agio**
 - **si sente considerato, al centro di una forte relazione di Partnership**
 - **riceve disponibilità sincera, dedicandogli tempo e curando i dettagli**
 - **ottiene un servizio rapido ed efficiente, che supera le sue aspettative**

NOI SIAMO, QUINDI, FINALIZZATI AL SUO SUCCESSO !



Consulenza e realizzazione
Sistemi Informativi Aziendali

***POLITICA AZIENDALE
PER LA QUALITA' E LA
RESPONSABILITA' SOCIALE***

Allegato 002

Data, 14 Febbraio 2011

Revisione 5

Pag. 2 di 2

In quest'ottica **CONSEA** ha sviluppato e diffuso all'interno **Cultura e Formazione** di **natura Organizzativa** e di **Customer Care**, per sensibilizzare i Collaboratori sul comportamento da tenere e sui Valori da far percepire al Cliente, con cui sono a contatto diretto ogni giorno.

Il nostro **Asset strategico** aziendale è il **know-how dei Collaboratori** e la loro soddisfazione; siamo infatti impegnati ad instaurare un forte commitment di squadra, dove **ognuno è al Servizio dei Clienti interni ed esterni, interagendo per ruoli e competenze.**

La nostra Società è inoltre impegnata a conformarsi a tutti i requisiti della **SRM 8000 (Responsabilità Sociale)** e a tutti quelli sottoscritti dall'Azienda:

- *Pieno impegno a rispettare la normativa vigente in materia di Lavoro*
- *Rispetto del Contratto di Lavoro*
- *Criteri per l'assunzione di un collaboratore (in particolare per la sua età minima)*
- *Impegno per una Politica sul lavoro infantile*
- *Azioni di rimedio per i minori, anche se non presenti in azienda*
- *Piano di rimedio per i minori costretti a lavorare*
- *Modalità di erogazione di prestiti aziendali*
- *Impegno per la sicurezza e la salute dei Lavoratori, compresa la necessaria Formazione*
- *Politica nei confronti delle Organizzazioni Sindacali*
- *Politica di rispetto nei confronti delle diverse convinzioni religiose*
- *Assenza di sanzioni disciplinari*
- *Reclami dei Collaboratori e loro gestione*
- *Politica per il Lavoro straordinario*
- *Politica di gestione controllata dei Fornitori e Subfornitori*

La politica aziendale di Consea è conforme alle Leggi vigenti nazionali e agli strumenti internazionali; oltre a ciò, Consea tende al miglioramento continuo e a mantenere la propria politica costantemente attiva, attuale, verificabile ed accessibile a tutti i Collaboratori, interni ed esterni.

A tal fine è stato nominato come **Rappresentante della Direzione** per il Sistema Qualità, Responsabilità Sociale e Sicurezza il Dott. Massimo Meroni, assegnandogli il ruolo di **Responsabile della Qualità e Responsabile Sociale (DAQ)**, con specifiche autorità nella progettazione, attuazione, controllo e mantenimento del Sistema.

Obiettivi, coerenti e misurabili, testimonieranno l'effettiva realizzazione di quanto esposto.

la DIREZIONE CONSEA