



*ECOSISTEMI S.r.l. Unipersonale*  
*Viale Liegi, 32 - 00198 Roma*  
*Tel +39 06 68301407 - Fax +39 06 92912226*  
*Pec: ECOSISTEMI-SRL@PEC.IT*  
*e-mail: [ecosistemi@ecosistemi-srl.it](mailto:ecosistemi@ecosistemi-srl.it)*  
*[www.ecosistemi-srl.it](http://www.ecosistemi-srl.it)*  
*P.I. e C.F. 05440881000*  
*Iscrizione R.E.A n. 891958 di Roma*

## **CARTA DI QUALITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

---

### **Mission**

ECOSISTEMI S.r.l. è una società di consulenza e formazione ambientale specializzata in strategie, programmi, azioni e strumenti per lo sviluppo sostenibile.

La società nata nel 1998 in questi anni ha saputo innovare l'offerta di consulenza ambientale presente oggi in Italia, distinguendosi per le sue caratteristiche operative.

L'obiettivo di **Ecosistemi** è quello di "integrare a monte" le considerazioni ambientali nelle strategie delle amministrazioni pubbliche e delle aziende realizzando, in tal modo, una riduzione dei rischi ambientali, una miglior gestione delle risorse naturali, la minimizzazione degli impatti, economie di costo, vantaggi competitivi, una maggior organizzazione, una migliore immagine ambientale, la sensibilizzazione e la partecipazione dei cittadini e dei lavoratori al miglioramento della qualità della vita, della salute e del territorio.

**Ecosistemi** pone quindi le proprie conoscenze al servizio delle organizzazioni pubbliche e private impegnate a:

- chiudere i cicli dei materiali e allungare la durata di vita dei prodotti informando i consumatori sulla loro qualità ambientale ed incentivando, mediante la leva fiscale, la loro dimensione ecologica;
- far emergere la componente ambientale dei costi d'impresa ed estendere la responsabilità di quest'ultima anche al ciclo di vita ecologico del prodotto;
- ridurre i flussi di energia e di materia tenendo conto della capacità di carico del territorio;
- promuovere un cambiamento di approccio nelle visioni micro e macro economiche: vendere servizi più che prodotti, avviare circuiti locali dell'economia, trasformare il commercio globale incorporando la qualità ambientale dei prodotti;
- informare ai principi della corretta gestione ambientale l'organizzazione, la produzione, i prodotti, la distribuzione, la vendita, il consumo e il lavoro.
- 

La sede legale e la sede operativa di Ecosistemi sono a Roma in viale Liegi n. 32.

## **Obiettivi e impegni**

Il Vertice Aziendale definisce/aggiorna annualmente gli obiettivi per la qualità coerentemente con gli indirizzi strategici e la Politica per la qualità e l'ambiente di Ecosistemi.

Gli obiettivi vengono stabiliti esaminando le linee di tendenza dei mercati di riferimento, le caratteristiche dei prodotti/servizi realizzati, il livello di soddisfazione delle Aziende Clienti, le analisi di prestazioni dei processi, benchmarking e quanto altro di significativo che emerge dai Riesami della Direzione. Per ogni obiettivo vengono indicate le Funzioni responsabili, i tempi e le modalità di misurazione.

In questo quadro di riferimento che i vertici di Ecosistemi si impegnano:

- a fare di Ecosistemi il punto di riferimento per estendere il Sistema di Gestione integrato Qualità/Ambiente a tutte le società del Gruppo;
- a ricercare una posizione di leadership qualitativa sul mercato, nell'ambito dell'adozione ed attuazione di programmi e strumenti per la sostenibilità delle imprese e della pubblica amministrazione, dello sviluppo locale sostenibile e della responsabilità sociale d'impresa.

Ecosistemi inoltre manifesta apertamente il proprio impegno a:

- favorire la disponibilità e l'adeguatezza delle risorse umane, tecnologiche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e di miglioramento delle prestazioni ambientali;
- perfezionare le tecniche di analisi degli scenari del mercato di riferimento, allo scopo di anticipare le esigenze di consulenza e formazione delle Aziende Clienti;
- sviluppare un'offerta personalizzata e coerente con gli indirizzi nazionali e comunitari di sviluppo sostenibile del territorio, caratterizzata da elevate competenze e avanzate metodologie;
- promuovere lo sviluppo culturale e professionale dei dipendenti, favorendone l'integrazione sinergica e la comunicazione interfunzionale, nella consapevolezza del ruolo primario che rivestono per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per la riduzione della pressione esercitata sull'ambiente;
- attuare un processo di miglioramento continuo dei prodotti/servizi offerti, dei processi del Sistema di Gestione basato sulla rilevazione sistematica della soddisfazione dei clienti e delle proprie prestazioni ambientali;
- rispettare le prescrizioni cogenti in materia ambientale e divulgare la coscienza del rispetto normativo presso tutte le aziende del Gruppo;
- espletare la propria funzione di precursore nell'attuazione del Sistema Integrato, sostenendo fortemente la necessità di attuare politiche gestionali finalizzate alla massimizzazione delle potenzialità di controllo, pianificazione e monitoraggio sulle attività;
- salvaguardare l'ambiente, minimizzare gli impatti derivanti dalle proprie attività e diffondere una cultura di sostenibilità dello sviluppo;
- comunicare alle parti interessate questa Politica, darle attuazione e mantenerla attiva;
- attuare il proprio Sistema Integrato e assicurare le risorse ad esso necessarie.

## **Modalità di gestione della qualità**

Ecosistemi ha individuato nella norma UNI EN ISO 9001 (Ediz. 2008) e nella norma UNI EN ISO 14001 (Ediz. 2004) i riferimenti per la realizzazione del proprio Sistema Integrato di Gestione Qualità e Ambiente sottoposto a periodica verifica di CSQ.

Ecosistemi applica il sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente a tutta l'organizzazione per la *"Progettazione e realizzazione di servizi di formazione e consulenza nel settore della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale d'impresa"*.

Le norme citate vengono mantenute aggiornate e custodite dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI).

Il Vertice Aziendale garantisce l'impegno all'attuazione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente e al miglioramento continuo della sua efficacia tramite:

- la definizione, documentazione e diffusione della Politica aziendale per la Qualità e l'Ambiente;
- la definizione degli obiettivi per la Qualità e degli Obiettivi e Traguardi ambientali;
- il riesame periodico del Sistema di Gestione Qualità e l'Ambiente;
- l'attivazione di un processo di comunicazione al personale aziendale in merito alla necessità di soddisfare i requisiti dei clienti, nonché di sensibilizzazione sulle tematiche ambientali;
- la gestione degli aspetti ambientali e il rispetto della normativa applicabile;
- l'identificazione degli aspetti ambientali, l'aggiornamento e la valutazione della loro significatività.

Il Manuale integrato Qualità/Ambiente descrive i processi e le responsabilità inerenti al Sistema di Gestione integrata per la Qualità e l'Ambiente messo in atto da Ecosistemi per:

- dimostrare la capacità di fornire con continuità prodotti e servizi conformi ai requisiti dichiarati ai clienti, a quelli cogenti applicabili e in grado di assicurare il minore impatto possibile sull'ambiente;
- conseguire e migliorare la soddisfazione dei clienti;
- mantenere attivi strumenti di miglioramento continuo e di prevenzione delle non conformità;
- assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali aziendali;
- soddisfare i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001 e 14001.

## **INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

---

### **Aree di attività**

Ecosistemi realizza servizi di formazione nel settore della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale d'impresa".

I campi in cui Ecosistemi opera sono:

Ecosistemi realizza servizi ed interventi di consulenza e formazione nel settore della sostenibilità ambientale e della responsabilità sociale d'impresa".

I campi in cui Ecosistemi opera sono:

- ⊙ *Formazione sui temi dello sviluppo sostenibile*
- ⊙ *Responsabilità sociale di impresa*
- ⊙ *Valutazione d'impatto ambientale di piani e programmi*
- ⊙ *Ecologia industriale*
- ⊙ *Revisione ambientale degli acquisti della Pubblica Amministrazione (GPP)*
- ⊙ *Sistemi di gestione ambientale*
- ⊙ *Agenda 21 Locale*
- ⊙ *Contabilità dell'ambiente*
- ⊙ *Piani per lo sviluppo locale sostenibile*
- ⊙ *Turismo sostenibile*

Ecosistemi srl opera implementando attività formative orientate alla qualificazione, l'aggiornamento, la riqualificazione, la riconversione professionale e l'accompagnamento di giovani in cerca di lavoro (post-diploma e post-laurea), di lavoratori occupati, di lavoratori espulsi dal mercato del lavoro, delle fasce deboli del mercato del lavoro, di figure professionali emergenti, di personale di aziende avente necessità di formazione permanente.

In campo formativo i contesti di attività sono quindi:

- formazione superiore e formazione continua
- formazione rivolta ad operatori del settore su tematiche specifiche
- formazione post-diploma e post-laurea
- formazione per personale degli enti locali

Ecosistemi individua e rende disponibili le risorse necessarie e in possesso di competenze adeguate, anche in campo ambientale, per attuare le strategie e perseguire gli obiettivi aziendali, per mantenere e migliorare i processi del Sistema di Gestione integrato Qualità e Ambiente e per conseguire la soddisfazione del cliente.

## **Dotazione di risorse professionali**

Ecosistemi garantisce che il personale abbia un livello di competenza, abilità e attitudine adeguato alle responsabilità operative attribuite tramite:

- la definizione delle competenze necessarie per il personale che svolge attività aventi influenza sulla qualità del prodotto/servizio;
- il presidio dei processi aziendali verificando l'adeguatezza del personale assegnato alle diverse funzioni aziendali;
- la definizione e lo sviluppo di piani di formazione interna, coerenti con le politiche aziendali valutandone l'efficacia;
- l'attivazione di un processo di comunicazione interna finalizzato a diffondere nel personale la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza dei singoli processi per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- la definizione degli aspetti ambientali associati alle attività svolte.

In Ecosistemi il processo di formazione interna prevede una continua azione di aggiornamento culturale e professionale del personale.

Le attività formative prevedono, in funzione degli specifici profili professionali, la partecipazione a specifici programmi di sviluppo interno, a corsi, a convegni e workshop, a programmi di formazione linguistica.

La formazione del personale neo-assunto o inserito in una nuova posizione aziendale prevede la partecipazione a corsi specifici, l'affiancamento a personale qualificato, nonché la conoscenza della documentazione di interesse del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente.

In particolare, la formazione sulla Gestione ambientale si rivolge a tutto il personale e prevede la comprensione e attuazione della Politica e l'applicazione della Procedura ambientale, nonché tutto quanto funzionale alla sua efficace applicazione.

La Direzione inoltre, attribuendo molta importanza alla sensibilizzazione ambientale dei propri collaboratori, prevedrà specifiche note informative di idonee a creare all'interno dell'organizzazione una consapevolezza adeguata nel tempo, a rendere le proprie attività non soltanto conformi alla normativa ambientale e a minor impatto ambientale, ma anche funzionali alla creazione di una nuova coscienza ambientale.

I singoli percorsi formativi, con la valutazione della loro efficacia, sono documentati nelle schede gestionali.

#### Responsabile del processo di direzione

- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;
- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
- Promozione dei servizi della struttura;
- Gestione della qualità inerente tutti i processi.

#### Responsabile del sistema di gestione integrato qualità e ambiente

- Verifica della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Gestione dei documenti di riferimento (norme, leggi, ecc.);
- Registrazione e controllo delle non conformità. Verifica delle correzioni delle NC stesse;
- Promozione e controllo dell'applicazione e dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- Verbalizzazione delle verifiche ispettive interne;
- Raccolta dati e calcolo degli indici di misurazione dei processi e dei servizi;
- Responsabilità della Customer Satisfaction.

#### Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### Responsabile del processo di progettazione

- Progettazione di massima di un corso;
- Progettazione di dettaglio di un corso;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### Responsabile del processo di erogazione dei servizi

- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### Docenti (il numero varia in funzione della formazione erogata)

- Progettazione di dettaglio di singole azioni o sessioni di formazione;
- Erogazione della formazione;
- Monitoraggio e valutazione degli apprendimenti
- Predisposizione del materiale didattico
- Orientamento: gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza; Erogazione dei servizi orientativi (informazione-formazione-consulenza);

#### Responsabile dei processi economico-amministrativi

- Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi;
- Controllo economico;
- Rendicontazione delle spese;
- Gestione amministrativa del personale;
- Gestione della qualità inerente il processo.

#### Tutor

- Animazione e facilitazione dell'apprendimento individuale e di gruppo;
- Progettazione e realizzazione stage e tirocini formativi e di orientamento;
- Analisi dei bisogni individuali di assistenza all'inserimento lavorativo;
- Relazioni operative con imprese, servizi per l'impiego, istituzioni, attori locali anche per l'inserimento lavorativo

#### **Risorse logistico strumentali**

Ecosistemi ritiene rilevante assicurare la disponibilità di infrastrutture logistiche e tecnologiche adeguate a garantire la conformità dei prodotti/servizi offerti, adeguate alla normativa ambientale applicabile.

La Direzione stabilisce precisi requisiti ambientali propri della strumentazione nuova e si assicura che la strumentazione in dotazione sia efficiente sul piano ambientale.

#### **Documentazione**

Ecosistemi si impegna a consegnare ai beneficiari, contestualmente alla Carta, la documentazione sulle principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso, il sistema di valutazione dei risultati e del processo complessivo, e quanto altro necessario per facilitare un patto formativo condiviso.



## **FATTORI DI QUALITÀ**

---

Ecosistemi ha pianificato ed attua processi di produzione ed erogazione di servizi la cui validazione può essere effettuata soltanto nel momento dell'interazione cliente/fornitore. In tale logica ha previsto modalità di qualificazione prevedendo:

- La qualificazione dei docenti/professionisti con riferimento alle singole aree tematiche;
- La valutazione dei servizi erogati da parte dei partecipanti/utenti e delle Aziende clienti.

Le principali caratteristiche di qualità dei servizi erogati vengono monitorate con continuità allo scopo di mantenere sotto controllo i processi di produzione ed erogazione. L'analisi di tali dati consente di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi stessi allo scopo di procedere allo loro validazione e/o eventuale rivalidazione.

### **Soddisfazione del Cliente**

Ecosistemi ha definito un sistema di rilevazione della soddisfazione dei clienti, che prevede l'acquisizione di informazioni sulla qualità percepita dai clienti stessi relativamente ai prodotti/servizi offerti, allo scopo di poterne migliorare continuamente le caratteristiche.

Il monitoraggio di tali informazioni viene svolto in maniera sistematica elaborando i dati rilevati tramite:

- questionari finalizzati a rilevare la valutazione dei partecipanti/utenti con riferimento alle principali caratteristiche dei servizi/prodotti e alle relative modalità di erogazione;
- questionari finalizzati a rilevare la soddisfazione delle Aziende Clienti relativamente alle modalità di realizzazione del servizio formativo ed all'efficacia dello stesso;
- indagini di mercato.

I risultati maggiormente significativi dell'attività di monitoraggio sono portati all'attenzione del Vertice Aziendale nei Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Responsabile di Commessa, di concerto con i docenti dei corsi, al termine di ogni modulo formativo sollecita la compilazione dei questionari di valutazione del servizio erogato da parte dei discenti, richiedendo la compilazione e restituzione del Questionario Soddisfazione Formazione distribuito.

### **Strumenti di verifica**

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi, di concerto con i docenti dei corsi, al termine di ogni modulo formativo sollecita la compilazione dei questionari di valutazione del servizio erogato da parte dei discenti, richiedendo la compilazione e restituzione del Questionario Soddisfazione Formazione distribuito.

## **Indicatori**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Strumenti di verifica</b>
Soddisfazione e motivazione dei partecipanti	Giudizio complessivo del corso	Le insufficienze non devono superare il 20% dei partecipanti	Questionari strutturati di gradimento
	Giudizio sulle strutture e materiali	Le insufficienze non devono superare il 20% dei partecipanti	Questionari strutturati di gradimento
	Giudizio sui docenti	Le insufficienze non devono superare il 20% dei partecipanti	Questionari strutturati di gradimento
Efficacia attività didattica	Assenze discenti	Assenze inferiori al 20% delle ore totali	Registro presenze
	Conseguimento degli obiettivi didattici intermedi e/o finali	Risposte esatte superiori all'80% delle domande.	Test di metà e/o fine corso

## **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

### **Proprietà del cliente**

Ecosistemi garantisce la cura e la riservatezza delle risorse di proprietà delle aziende clienti utilizzate per la realizzazione dei servizi di formazione e consulenza.

L'uso della documentazione e dei manuali tecnici di proprietà delle aziende clienti viene regolamentato nella fase di definizione dell'offerta. In tale fase sono stabilite le responsabilità, le modalità di riproduzione, il grado di riservatezza. In assenza di specifiche indicazioni, tutti i documenti sono considerati non riservati ed utilizzati nel rispetto delle norme relative ai diritti di riproduzione.

Ecosistemi garantisce il controllo delle proprietà intellettuali delle Aziende Clienti assicurandone la riservatezza e il trattamento nel rispetto Decreto Legislativo 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### **Identificazione e rintracciabilità dei servizi**

Ciascun prodotto/servizio realizzato da Ecosistemi è identificato in modo univoco tramite codici di commessa in tutte le fasi di sviluppo del servizio. Tutta la documentazione e i prodotti correlati riportano sempre il codice identificativo del servizio stesso.