



www.consorziolinguae.it

## POLITICA DELLA QUALITA' E OBIETTIVI

Allegato  
D  
Rev.0  
15.5.09

La Direzione della Società CONSORTIUM LINGUAE snc ha definito ed approvato la seguente Politica per la Qualità, in linea con i propri obiettivi aziendali, per il servizio di formazione, traduzione ed interpretariato.

**CONSORTIUM LINGUAE** svolge come attività principale l'erogazione di servizi inerenti la formazione in più ambiti, i servizi di traduzione ed interpretariato.

Parallelamente Consortium Linguae snc intende fare della diffusione della cultura della **qualità** un **obiettivo prioritario** da raggiungere, unitamente al suo sviluppo e alla sua crescita economica. La Certificazione di Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2008 rappresenta per Consortium Linguae un obiettivo da raggiungere e, al tempo stesso, un punto di partenza necessario per gestire, monitorare e controllare i singoli processi aziendali in relazione alle esigenze del cliente ed a un *processo* di miglioramento continuo.

**Presupposto alla base di questa politica è il convincimento della necessaria partecipazione e coinvolgimento di tutti i soggetti coinvolti: direzione, docenti, clienti committenti e clienti utenti.**

Infatti, la formazione, a differenza dei beni, è un'attività immateriale che il cliente non può toccare, gustare, vedere, annusare per poi decidere se acquistarli o meno, con la conseguenza che il giudizio finale sulla sua validità o meno è dato da una serie di elementi che la rendono *appetibile* nella percezione dell'utente: **competenza, cortesia, credibilità**, comunicazione, tempestività di risposta, capacità di empatia da parte dell'erogante etc.; tutti elementi che attengono prevalentemente allo spessore e alle caratteristiche della personalità e della preparazione professionale delle risorse umane preposte alla gestione del rapporto diretto con l'utenza. L'aspetto qualificante dell'attività formativa è rappresentato perciò dalla disponibilità di un patrimonio culturale ed esperienziale di un gruppo di docenti con pregresse esperienze nel campo della formazione, della comunicazione e dell'organizzazione aziendale e con esperienza almeno biennale nella nostra società. Tale gruppo opera da diversi anni all'interno dell'istituzione scolastica che porta lo stesso nome dell'agenzia formativa ed ha già realizzato significativi interventi nel campo dell'istruzione e della formazione. E' altrettanto importante, quindi, sottolineare come tutti i progetti di traduzione di Consortium Linguae siano documentati da procedure che includono, tra l'altro, la sorveglianza e la supervisione dell'attività di preparazione (che deve trattare gli aspetti amministrativi, tecnici e linguistici appropriati ai requisiti specifici di ogni progetto di traduzione), l'assegnazione di traduttori e revisori al progetto e la garanzia di mantenimento dei contatti con tutte le parti coinvolte nel processo, cliente incluso.

E' volontà di Consortium Linguae rendersi competitivo, e di conseguenza, soddisfacente per la propria clientela, garantendo la qualità del servizio mediante il monitoraggio e il miglioramento continuo dei seguenti aspetti:

- utilizzo della rete di competenze di tutti i professionisti che collaborano e presidiano i vari processi in essere di Consortium Linguae.
- pianificazione e scelta di figure professionali relative all'analisi dei fabbisogni, della progettazione del *monitoraggio post ed in itinere*, nonché della valutazione e della

 <p>www.consorziolingue.it</p>	<h2>POLITICA DELLA QUALITA'</h2>	<p>Allegato D Rev.0 15.5.0</p>
---	----------------------------------	--

- promozione dei corsi offerti da Consortium Linguae che vantano nei loro curricula anni di attività ed esperienza nel settore.
- utilizzo di docenti, traduttori ed interpreti *esperti e funzionali*, dove con il primo termine si intende che coloro i quali siano deputati alla formazione e al servizio devono avere un grado di competenza adeguato al tipo di materia da trattare, mentre con il secondo vengono richieste opportune caratteristiche di empatia, chiarezza e professionalità.
- *ottimizzazione dell'apparato organizzativo*, cosicché i partecipanti ai corsi di formazione e i clienti utenti/committenti dei servizi proposti da Consortium Linguae possano:
  - Seguire un percorso formativo chiaramente definito nel suo obiettivo e nei suoi step intermedi, coerente con le loro esigenze e accessibile a partire dal loro livello culturale di base.
  - Frequentare agevolmente i corsi di formazione nei tempi e con le modalità previste, organizzandoli secondo una logistica favorevole all'utente, (in funzione degli orari dei mezzi di trasporto pubblico).
  - Avere a disposizione aule, attrezzature didattiche e informatiche e supporti adeguati.
  - Acquisire una solida preparazione sia teorica sia pratica
  - Ottenere il servizio richiesto tramite traduzioni professionali, precise e riservate.

Queste scelte non possono che rappresentare un valore aggiunto ai fini del successo della nostra proposta formativa.

Consortium Linguae intende ottimizzare questi interventi anche attraverso l'utilizzo di fondi pubblici, regionali ed europei, avviando un programma complessivo di cambiamento delle strategie della formazione, passando da un'attività basata su singoli corsi ad un sistema reticolare di formazione, integrato nel tessuto sociale ed economico, che consenta di portare avanti un'attività di formazione continua.

La metodologia formativa utilizza tecniche avanzate di misurazione della qualità, applicando sistemi consistenti in una serie di analisi dei processi formativi che, partendo dalla pianificazione e definizione sistematica dei corsi, arrivino alla fase conclusiva della valutazione dell'efficienza / efficacia.

La nostra Missione è la prestazione di servizi agli Enti Pubblici e Privati e alle singole persone nei campi della traduzione e della formazione professionale e culturale, ivi compresa la progettazione e l'organizzazione di appositi corsi da realizzarsi anche attraverso la partecipazione a bandi emessi dalle pubbliche amministrazioni locali, nazionali ed europee; la prestazione di attività di partenariato in progetti realizzati e da realizzare da parte di terzi.

L'applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità ha come obiettivo principale quello di definire le esigenze delle parti interessate, ovvero di tutti quei soggetti che vedono soddisfatte le proprie esigenze legate ai processi formativi erogati da CONSORTIUM LINGUAE:

- sia degli organismi finanziatori a livello nazionale, regionale e provinciale;
- sia dei soggetti che acquistano pacchetti formativi o richiedono traduzioni;
- sia dei partecipanti quali destinatari finali degli interventi formativi;

 <p>www.consorziolingue.it</p>	<h2>POLITICA DELLA QUALITA'</h2>	<p>Allegato D Rev.0 15.5.0</p>
---	----------------------------------	--

La Direzione, per conseguire e mantenere nel tempo gli standard qualitativi pianificati, adotta un sistema di miglioramento continuo dei processi, risultati e performance.

La Direzione assicura:

- l'adeguatezza della Politica per la Qualità agli scopi sopra citati;
- la verifica periodica nell'ambito del Riesame da parte della Direzione:
  - dell'adeguatezza e della corretta esecuzione delle attività pianificate e descritte nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
  - del grado di raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità pianificati;
  - della Politica per la Qualità per valutare l'adeguatezza dell'organizzazione, nel tempo, agli scopi prefissati;
- a tutto il personale di Consortium Linguae la comunicazione e l'adeguata comprensione della Politica per la Qualità al fine di responsabilizzarlo al raggiungimento comune degli obiettivi.

La Direzione persegue quanto sopra indicato attraverso i *seguenti obiettivi*:

- Il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2000;
- la definizione, nell'ambito del Riesame da parte della Direzione, degli obiettivi oggettivati in indicatori misurabili della qualità del servizio erogato perseguiti con un Piano Aziendale annuale;
- l'individuazione e l'applicazione di indicatori della qualità dei processi aziendali;
- la raccolta e l'elaborazione dei dati raccolti al fine di perseguire il miglioramento continuo;
- il consolidamento del know-how aziendale e il suo metodico trasferimento alle risorse interne;
- la progettazione ed erogazione di corsi rispondenti alle necessità del territorio;
- il trasferimento nella lingua di arrivo del significato espresso dalla lingua di partenza per produrre un testo (orale o scritto) in conformità alle regole del sistema linguistico della lingua di arrivo e che soddisfi le istruzioni ricevute all'assegnazione del progetto, il tutto tenendo conto sia dell'appropriato uso terminologico, grammaticale, stilistico sia delle convenzioni locali e, non ultimo, del gruppo di arrivo e lo scopo della traduzione.
- la sistematica valutazione delle esigenze del cliente, con particolare attenzione al monitoraggio dei corsi e degli spunti di miglioramento da questi derivati.
- *L'accreditamento come Agenzia Formativa secondo le direttive che verranno allegare al nuovo bando.*

Monza, 15/5/2009