



## INDICE

<b>1</b>	<b>L'AZIENDA.....</b>	<b>3</b>
1.1	Breve Storia .....	3
1.2	Il modello organizzativo .....	3
1.3	Vision e mission .....	5
1.4	Qualità e Certificazioni .....	6
1.5	La sede .....	6
1.6	Accreditamenti .....	7
1.7	Oggetto sociale .....	7
<b>2</b>	<b>L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT.....</b>	<b>9</b>
2.1	L'impegno di Eulab Consulting .....	10
2.1.1	Le Politiche della Qualità .....	10
2.1.2	Le Responsabilità Ambientali.....	11
2.1.3	La Responsabilità Sociale .....	11
<b>3</b>	<b>I PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT IN EULAB CONSULTING .....</b>	<b>12</b>
3.1	I Diritti Umani .....	12
3.1.1	Adozione a Distanza.....	12
3.2	Il Lavoro.....	14
3.2.1	Le merende aziendali.....	15
3.3	Ambiente.....	15
3.4	Lotta alla corruzione .....	16
3.4.1	Il rating di legalità .....	23
<b>4</b>	<b>LA MISURAZIONE DEGLI OBIETTIVI.....</b>	<b>23</b>

## 1 L'AZIENDA

### 1.1 BREVE STORIA

Eulab Consulting è un'azienda giovane. Nata come knowledge company per offrire sul mercato una formazione utile e innovativa, supportata anche dalle nuove modalità di e-learning, in pochi anni è cresciuta ampliando la propria offerta e raggiungendo un ruolo di leader nel panorama nazionale.

La sede legale è a Roma opera su tutto il territorio nazionale grazie ai presidi territoriali.

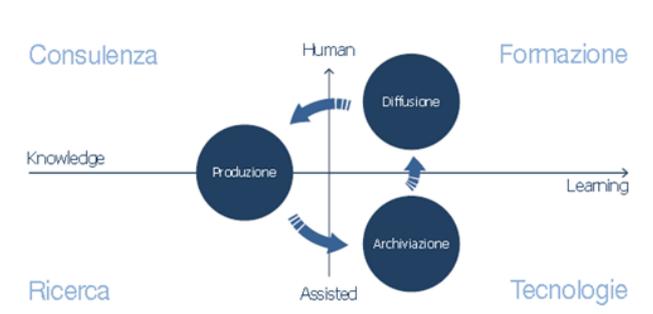
È stata la prima Knowledge Company ad aver ottenuto la certificazione **UNI EN ISO 29990:2011**, norma che regola i sistemi di gestione relativi all'apprendimento non formale.

Tutti i processi produttivi, compresa la progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale, manageriale, continua e permanente, sono certificati **ISO 9001**:

- Progettazione, sviluppo, manutenzione e gestione di piattaforme e-learning e relativi prodotti software (**EA 33**);
- Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento e bilancio di competenze. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione manageriale, professionale ed in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro in modalità continua e permanente, in aula, e-learning e integrata (**EA 37**);
- Progettazione ed erogazione di servizi di ricerca sociale di tipo qualitativo e quantitativo, ricerca di mercato, sondaggio d'opinione, tutoraggio, consulenza manageriale e organizzativa (**EA 35**).

Eulab Consulting aderisce al **Global Compact**, l'iniziativa delle Nazioni Unite che chiama le imprese al volontario rispetto di 10 principi fondamentali, relativamente a 4 ambiti: Diritti Umani, Diritti del Lavoro, Ambiente e Anti-Corruzione.

Eulab Consulting opera nel **knowledge management**, offrendo servizi all'interno dell'intero ciclo della conoscenza. Il ciclo della conoscenza, nella sua forma più semplice, prevede almeno tre fasi: Produzione, Conservazione (archiviazione e manutenzione) e Diffusione. All'interno del ciclo della conoscenza è possibile identificare due dimensioni di sintesi: da una parte **Knowledge vs. Learning** (Produzione della conoscenza vs. Diffusione della conoscenza) dall'altra **Human vs. Assisted** (Fattore umano vs. Supporto della tecnologia informatica). L'interazione tra le due dimensioni genera i quattro ambiti di intervento di Eulab Consulting: **Formazione, Ricerca, Consulenza e Tecnologie**.



Ogni anno Eulab Consulting:

- effettua oltre 9.000 ore di Analisi dei Fabbisogni;
- eroga oltre 20.000 ore di formazione;
- coinvolge circa 5.000 persone nel processo formativo;
- è in grado di dare una risposta al 99,9% delle richieste dei clienti;
- offre oltre 500 corsi di formazione, in presenza e a distanza.



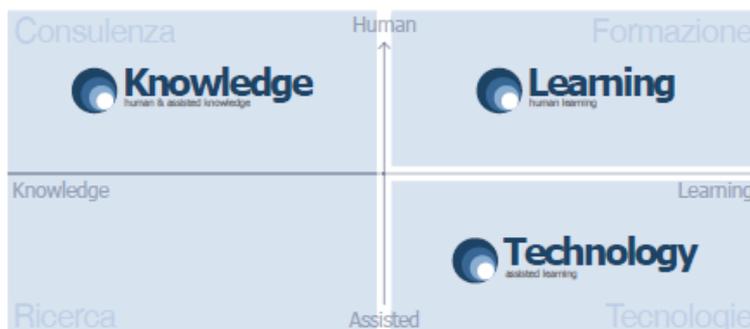
### 1.2 IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Eulab Consulting opera nel *knowledge management*, offrendo servizi all'interno dell'intero **ciclo della conoscenza**. Il ciclo della conoscenza, nella sua forma più semplice, prevede almeno tre fasi: Produzione, Conservazione (archiviazione e manutenzione) e Diffusione.

**eulab consulting s.r.l.**  
**ANDREA LAUDADIO**  
Amministratore Delegato

All'interno del ciclo della conoscenza è possibile identificare due dimensioni di sintesi: da una parte **Knowledge** vs. **Learning** (Produzione della conoscenza vs. Diffusione della conoscenza) dall'altra **Human** vs. **Assisted** (Fattore umano vs. Supporto della tecnologia informatica).

L'interazione tra le due dimensioni genera i quattro ambiti di intervento di Eulab Consulting: **Formazione**, **Ricerca**, **Consulenza** e **Tecnologie** per la conoscenza.



Lo staff di Eulab Consulting, oltre ai numerosi docenti e consulenti esterni, comprende più di trenta professionisti distribuiti in tre aree sinergiche tra loro:

- Area **Learning**: specializzata nella diffusione del sapere. Realizza corsi di formazione sia a catalogo sia “su misura” e dispone di una *task force* specializzata nel reperimento di finanziamenti per la formazione.
- Area **Knowledge**: esperta nel supportare i clienti nel processo di produzione di conoscenza sia su sé stessi (attività di coaching individuale e di gruppo) sia sul proprio contesto (ricerche sociali e di mercato).
- Area **Technology**: innovativa e affidabile, tra le migliori in Italia nella gestione informatizzata della conoscenza aziendale (sistemi CMS e LMS) ed esperta nell'erogazione di percorsi e-learning.

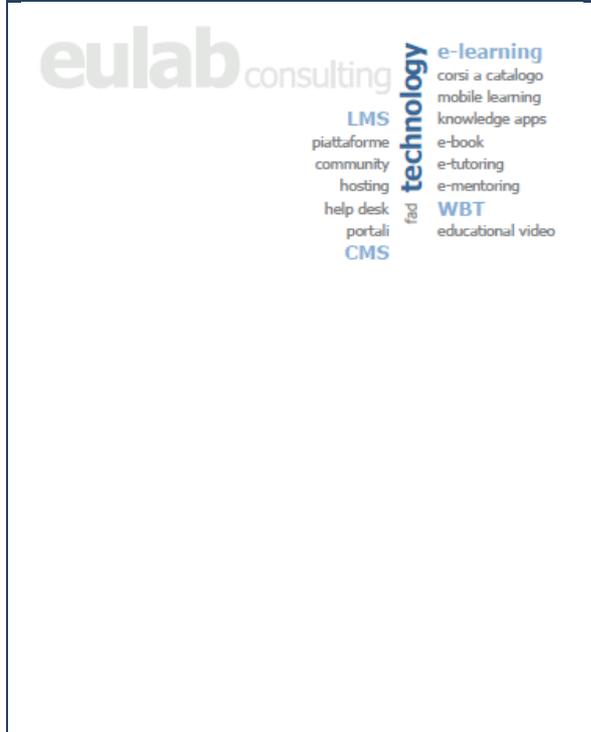
Tutte le Aree di Business fanno capo alla gestione del knowledge, come di seguito dettagliato:

Area Knowledge	
 <p><b>ricerca</b> customer satisfaction brand positioning sondaggi analisi dei dati focus group CATI CAPI CAWI</p> <p><b>coaching</b> psicologia positiva placement orientamento</p> <p><b>consulenza</b> temporary management gestione HR comunicazione &amp; marketing</p> <p><b>assistenza tecnica</b> finanziamento fondi strutturali</p>	<p>Leader in Italia nella realizzazione di interventi di ricerca sociale (studi e sondaggi) e di mercato (customer satisfaction e loyalty, brand positioning e benchmarking).</p> <p>Utilizza un approccio integrato tra tecniche quantitative (interviste CATI, CAPI e CAWI) e qualitative (interviste narrative, focus group, osservazione partecipata).</p> <p>Aiuta le aziende a crescere offrendo servizi on demand di consulenza specialistica (gestione HR, comunicazione e marketing), anche tramite temporary management.</p> <p>Specializzata in interventi di coaching: individuale (top e middle management) e di gruppo (per supportare il raggiungimento degli obiettivi del team di produzione o del team commerciale). Realizza interventi ispirati alla psicologia positiva per migliorare il benessere o definire i piani di carriera (orientamento).</p> <p>Esperti in Fondi Strutturali, affianca la Pubblica Amministrazione (assistenza tecnica e supporto operativo alla gestione) e le imprese (ricerca, progettazione e gestione delle opportunità di finanziamento FSE, FESR e FEASR).</p>



**ANDREA LAUDADIO**  
Amministratore Delegato

Area Learning	
 <p>risorse umane corsi aziendali formazione management comunicazione internazionalizzazione fondi interprofessionali conto formazione learning project management eulab consulting</p>	<p>Realizza corsi aziendali di formazione e dispone di un catalogo – sempre aggiornato – di circa 500 corsi per costruire e rafforzare le competenze dei lavoratori e dei manager e vincere le nuove sfide del mercato.</p> <p>Oltre al catalogo, è in grado di realizzare corsi specifici «confezionati su misura» per le esigenze dei clienti su numerosi temi e argomenti.</p> <p>Specialista nella formazione finanziata dai fondi interprofessionali o dai fondi strutturali.</p> <p>Accompagna centinaia di aziende nel percorso di ricerca, istruzione della pratica, gestione, rendicontazione e certificazione di finanziamenti per la formazione.</p>

Area Technology	
 <p>eulab consulting e-learning corsi a catalogo mobile learning knowledge apps e-book e-tutoring e-mentoring WBT educational video technology LMS piattaforme community hosting help desk portali CMS</p>	<p>Realizza prodotti multimediali e percorsi di formazione in e-learning e dispone di catalogo di corsi più ampio in Italia (oltre 250 titoli).</p> <p>Costruisce moduli Web-Based Training (WBT) specifici e su misura per i clienti, supportando l'erogazione con servizi di e-tutoring ed e-mentoring.</p> <p>I WBT sono lo strumento ideale per formare in tempi rapidi e con costi contenuti un elevato numero di allievi, ad esempio, su aspetti procedurali o ad alta specializzazione, anche attraverso educational video. I WBT di Eulab Consulting garantiscono un elevato livello di apprendimento perché progettati nel rispetto delle singole esigenze e caratteristiche di ciascun cliente.</p> <p>Realizza e-book, mobile learning e knowledge app utilizzabili su smartphone e tablet.</p> <p>Supporta la progettazione, realizzazione, personalizzazione e manutenzione di Content Management System (CMS) e Learning Management System (LMS).</p>

### 1.3 VISION E MISSION



All'interno di scenari socio-economici sempre più incerti, dove il cambiamento sarà spesso l'unica costante, la capacità di generare e diffondere conoscenza sarà la caratteristica distintiva delle organizzazioni di successo.

Il sapere è l'energia verde del futuro e gli investimenti con il maggior rendimento saranno fatti per difendere, produrre o diffondere conoscenza all'interno delle organizzazioni. Costruendo connessioni tra il sapere e le persone Eulab

Consulting contribuisce al miglioramento del benessere delle organizzazioni e di coloro che le vivono.

Sviluppando i punti forza delle organizzazioni e degli individui offre un modo nuovo e positivo di guardare al futuro.

*eulab consulting s.r.l.*  
**ANDREA IRUDADIO**  
Amministratore Delegato

## 1.4 QUALITÀ E CERTIFICAZIONI

Il primo valore aziendale è la concretezza.

Eulab Consulting ritiene che garantire sempre la qualità dei prodotti e servizi sia il primo dovere aziendale.

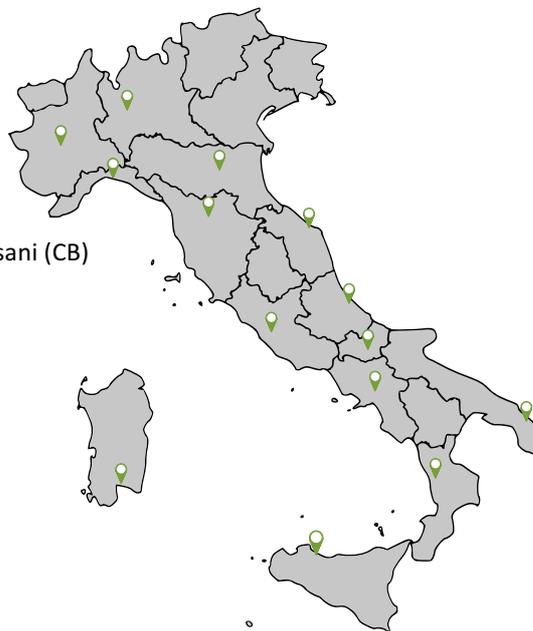
Possiede la certificazione **ISO 9001** (Certificato N. IT279889) dal 29/03/2017 rilasciata da BUREAU VERITAS per i seguenti settori:

- **EA 35:** progettazione ed erogazione di servizi di ricerca sociale di tipo qualitativo e quantitativo, ricerca di mercato, sondaggio d'opinione, tutoraggio, consulenza manageriale, organizzativa ed in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- **EA 33:** progettazione, sviluppo, manutenzione e gestione di piattaforme e-learning e relativi prodotti software.
- **EA 37:** progettazione ed erogazione di servizi di orientamento e bilancio di competenze. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione manageriale e professionale ed in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro in modalità continua e permanente, in aula, e-learning e integrata.



La certificazione ISO 9001 oltre alla sede Legale di Via Casilina 110/B è stata implementata per le sedi di:

- **ANCONA** | Via Torresi, 31 - 60128 Ancona (AN)
- **AVELLINO** | Viale Italia, 50 – 83100 Avellino (AV)
- **BOLOGNA** | Via Matteotti, 21 – 40129 Bologna (BO)
- **CAGLIARI** | Via Giuseppe Peretti, 1 – 09121 Cagliari (CG)
- **CAMPOBASSO** | Contrada Pesco Farese snc – 86025 Ripalimolisan (CB)
- **CHIAVARI** | C.so Garibaldi, 32/33 – 16143 Chiavari (GE)
- **CHIETI** | Via Padre Ugo Frasca, snc – 66100 Chieti (CH)
- **COSENZA** | Via Marco Polo, 5 – 87036 Rende (CS)
- **FIRENZE** | Via della Scala, 11 – 50125 Firenze (FI)
- **LECCE** | Via Adriatica, 10/12 – 73100 Lecce (LE)
- **MILANO** | Via Ruggero Leoncavallo, 8 – 20131 Milano (MI)
- **PALERMO** | Via Pignatelli Aragona, 82 - 90141 Palermo (PA).
- **TORINO** | Via Giuseppe Garibaldi, 18 – 10122 Torino



## 1.5 LA SEDE



**ANDREA LAUDADIO**  
L'Amministratore Delegato

Eulab Consulting è iscritta nella sezione ordinaria del Registro delle Imprese di Roma, con il numero di Repertorio Economico Amministrativo **1269928**.

La sede legale della società è a Roma, in via Casilina n. 110/B ma operiamo su tutto il territorio nazionale, grazie anche alle sedi operative di Cagliari, Campobasso, Chieti, Cosenza, Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Perugia.

## 1.6 ACCREDITAMENTI

Eulab Consulting è **Agenzia per il Lavoro Regionale** idonea D.G.R. 198/2014 - Direttiva per l'accREDITamento dei servizi per il lavoro (Determina n. G03249 del 23/03/2015) in possesso di competenze specialistiche e specifiche relative alle aree funzionali:

- III. Orientamento specialistico o di I livello;
- V. Assistenza Intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e ricollocazione professionale;
- VI. Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa;
- VII. Progettazione e consulenza per l'occupabilità dei soggetti svantaggiati e delle persone con disabilità.

Eulab Consulting possiede, inoltre, l'**AccREDITamento Regionale** definitivo in ambito di **Orientamento** e per la **Formazione Superiore** e la **Formazione Continua** con Determina n. G01447 del 07/02/2018 secondo il D.G.R. 29 novembre 2007, n. 968 e s.m.i.- Direttiva "AccREDITamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio".

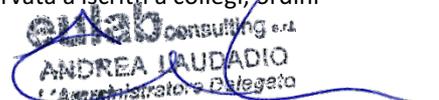
## 1.7 OGGETTO SOCIALE

La società ha per oggetto l'attività di prestazione di servizi, sia a favore di privati che di enti pubblici, per:

- la consulenza organizzativa;
- la consulenza relativa ai processi aziendali;
- la consulenza e l'assistenza tecnica nella progettazione e attuazione di progetti e programmi integrati, programmi di riorganizzazione aziendale e sviluppo, programmi di informazione e comunicazione, programmi di formazione e/o orientamento e/o avviamento professionali, anche finalizzati al potenziamento e alla riqualificazione dell'occupazione, inclusi quelli finanziati in tutto o parte dall'Unione Europea e/o dalla pubblica amministrazione e/o dai fondi interprofessionali, valutazione dei risultati delle attività della pubblica amministrazione;
- al fine di svolgere le attività di consulenza e/o di istruzione e/o formazione professionale e/o orientamento nell'ambito di programmi finanziati in tutto o in parte dall'Unione Europea e/o dalla pubblica amministrazione e/o dai fondi interprofessionali, la società può altresì richiedere il relativo accREDITamento ed impegnarsi, conformemente alle normative vigenti in materia, ad esercitare dette attività senza fini di lucro;
- la progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale, di formazione continua, di formazione specialistica, di formazione linguistica, di formazione IT rivolti ai lavoratori di aziende pubbliche e private, nell'ambito di commesse private e/o di programmi finanziati in tutto o in parte dall'Unione Europea e/o dalla Pubblica Amministrazione e/o dai fondi interprofessionali;
- la progettazione ed erogazione di corsi di formazione relativi alle tematiche della sicurezza sul lavoro rivolti ai lavoratori, ai datori di lavoro e ad altre figure professionali a cui sono attribuiti i compiti in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro nell'ambito di commesse private e/o di programmi finanziati in tutto o in parte dall'Unione Europea e/o dalla Pubblica Amministrazione e/o dai fondi Interprofessionali;
- le attività di formazione, diffusione e divulgazione delle tematiche legate alla cultura tecnico-scientifica e alla valorizzazione del patrimonio naturalistico, storico-scientifico, tecnologico ed industriale conservato nel nostro paese;

  
ANDREA LAUDADIO  
Amministratore Delegato

- l'organizzazione di corsi di formazione, ispirati a criteri di convivenza in una società multiculturale e di prevenzione di comportamenti discriminatori, xenofobi o razzisti, destinati agli operatori degli organi e uffici pubblici e degli enti privati che hanno rapporti abituali con stranieri o che esercitano competenze rilevanti in materia di immigrazione;
- l'elaborazione e la realizzazione di ricerche e indagini di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica anche a fini pubblicitari, indagini socio-economiche, indagini e studi di ergonomia, studi di fattibilità, analisi, saggi, indagini conoscitive per la valutazione di scelte di pianificazione e programmazione realizzate in modalità CAPI e/o CATI e/o CAWI;
- l'elaborazione elettronica dei dati e la gestione delle banche dati; la progettazione, produzione e commercializzazione di prodotti formativi/addestramento, ivi compresi contenuti e prodotti multimediali anche computer based e la produzione, lo sviluppo, la manutenzione e la commercializzazione di applicazioni e software, anche per dispositivi "mobile";
- la produzione, manutenzione, commercializzazione di piattaforme software anche per la formazione a distanza;
- l'attività editoriale in genere ivi compresa la edizione di pubblicazioni saltuarie e periodiche, giornali non quotidiani, opuscoli, libri di ogni genere, dizionari e quant'altro connesso con l'attività suddetta, nonché la relativa vendita anche per corrispondenza, in abbonamento postale o utilizzando altri canali distributivi, il tutto in ossequio alla normativa vigente in materia;
- l'attività di supporto all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro per individui, istituzioni e imprese (placement e outplacement);
- l'attività di ricerca e selezione del personale;
- l'erogazione di attività di supporto alla collocazione e ricollocazione professionale;
- l'erogazione di servizi per il lavoro, quali accoglienza e prima informazione, orientamento, incontro domanda/offerta di lavoro e accompagnamento al lavoro;
- l'attività di erogazione di servizi per l'avviamento di iniziative imprenditoriali, sostegno all'autoimpiego e all'autoimprenditorialità;
- l'attività di analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa;
- l'attività di progettazione e consulenza per l'occupabilità di soggetti svantaggiati e di persone con disabilità;
- la società può, inoltre, compiere, in via non prevalente, tutte le operazioni commerciali, industriali, finanziarie, mobiliari e immobiliari necessarie e connesse al conseguimento dell'oggetto sociale;
- può pertanto assumere altresì interessenze, quote e partecipazioni in altre società, imprese, enti, istituti, associazioni e organismi anche consortili in qualsiasi forma costituiti aventi oggetto analogo o affine o connesso al proprio nei limiti consentiti dalla legge, prestando anche eventuali servizi a favore di tali organismi, concedere fidejussioni, avalli e garanzie anche reali e anche nei confronti di banche e istituti di credito, stipulare contratto di mutuo con concessione di garanzie reali;
- le operazioni finanziarie, compresa l'assunzione di partecipazioni, non devono comunque essere svolte nei confronti del pubblico, ma con istituti bancari di ogni tipo al fine di assicurare adeguati mezzi finanziari alla società; nonché nei limiti e nel rispetto della normativa in tema di attività riservata a iscritti a collegi, ordini o albi professionali.



eulab consulting s.r.l.  
ANDREA LAUDADIO  
Amministratore Delegato

## 2 L'ADESIONE AL GLOBAL COMPACT

*Il Global Compact delle Nazioni Unite è l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo.*

Nasce dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile: rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione. È stata proposta, per la prima volta nel 1999, presso il **World Economic Forum di Davos**, dall'ex segretario delle Nazioni Unite **Kofi Annan**, il quale, in quell'occasione, ha invitato i leader dell'economia mondiale presenti all'incontro a sottoscrivere con le Nazioni Unite un "**Patto Globale**", al fine di affrontare in una logica di collaborazione gli aspetti più critici della globalizzazione. Mai, prima, era stata proclamata così nettamente la volontà di allineare gli obiettivi della comunità internazionale con quelli degli interessi privati del mondo degli affari.



A partire dal luglio del 2000, è stato lanciato operativamente dal Palazzo delle Nazioni Unite di New York il Global Compact delle Nazioni Unite. Da allora vi hanno aderito oltre 8.700 aziende e organizzazioni provenienti da più di 130 paesi nel mondo, dando vita a una nuova realtà di collaborazione mondiale.

Il Global Compact incoraggia le imprese di tutto il mondo a creare un quadro economico, sociale ed ambientale atto a promuovere un'economia mondiale sana e sostenibile che garantisca a tutti l'opportunità di dividerne i benefici.

A tal fine, il Global Compact richiede alle aziende e alle organizzazioni che vi aderiscono, di condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di **principi fondamentali**, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

I principi condivisi universalmente, derivati dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalla Dichiarazione ILO, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione, sono i seguenti:



### Diritti Umani

*Principio I* - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza;

*Principio II* - e di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.



### Lavoro

*Principio III* - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;

*Principio IV* - l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;

*Principio V* - l'effettiva eliminazione del lavoro minorile;

*Principio VI* - l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.



### Ambiente

*Principio VII* - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali;

*Principio VIII* - di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale;

*Principio IX* - e di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.



### Lotta alla corruzione

*Principio X* - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse le tangenti



Eulab Consulting ha nella **sostenibilità** uno dei suoi valori fondanti. Riteniamo centrale – per la nostra impresa – avere, oltre ad una responsabilità economica verso i nostri azionisti e lavoratori – una responsabilità Sociale e una responsabilità Ambientale.

Tutte le imprese hanno il dovere di contribuire al raggiungimento dell'**equilibrio – planetario – tra sviluppo e sostenibilità** e al miglioramento – costante – della **qualità della vita** degli individui. Per una **knowledge company**, l'impegno è – se possibile – anche maggiore, essendo costantemente immersa in una profonda rete di relazioni con **stakeholder** diversi. Una knowledge company può fungere da motore e accelerare lo sviluppo e il consolidamento di pratiche e prassi sostenibili. Tramite l'attività di formazione, ad esempio, può diffondere stili di vita e abitudini aziendali più sostenibili oppure – più semplicemente – informare sui rischi e gli effetti di comportamenti non adeguati. Orientando l'attività di ricerca e sviluppo su **prodotti sostenibili** oppure diffondendo **tecnologie a basso impatto aziendale**, quotidianamente abbiamo modo di offrire, nel nostro ambito, un piccolo contributo nella direzione della sostenibilità globale. Al proprio interno, Eulab Consulting promuove comportamenti sostenibili da parte dei propri collaboratori, attraverso la forza dell'esempio e l'adozione di rigide regole di comportamento. Inoltre, Eulab Consulting si sforza di promuovere, in ogni sede, un comportamento coerente e conseguente con le proprie scelte etiche.

Per Eulab Consulting la sostenibilità rappresenta il **motore** di un processo di miglioramento continuo che impegna tutta l'azienda ed è in grado di generare valore permettendo di sostenere e sviluppare – costantemente – nuove iniziative, in una prospettiva di lungo periodo.

## 2.1 L'IMPEGNO DI EULAB CONSULTING

Eulab Consulting si propone di raggiungere un livello di soddisfazione dei propri clienti e interlocutori sempre migliore, per fidelizzare i propri clienti, consolidare il mercato e, laddove sia possibile, ampliarlo, rendendo minimo l'impatto delle proprie azioni sull'ambiente attraverso un programma di miglioramento continuo, per essere così riconosciuta dalla collettività come un'organizzazione che opera nel pieno rispetto delle risorse naturali e dei diritti umani e dei lavoratori.

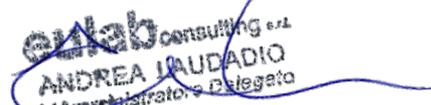
### 2.1.1 LE POLITICHE DELLA QUALITÀ

Il **credo** di Eulab Consulting può essere così sintetizzato:

- desideriamo assicurare la piena soddisfazione delle esigenze dei nostri Clienti, affrontando i loro problemi come se fossero i nostri;
- vogliamo essere sempre più capaci di trovare soluzioni innovative, soddisfare e sorprendere i nostri clienti.

Gli **obiettivi** che Eulab Consulting vuole raggiungere, sono:

- il miglioramento continuo della propria immagine presso i Clienti, affinché abbiano piena fiducia nell'operato della società;
- un'ottima remunerazione del capitale degli Azionisti, affinché continuino ad avere fiducia nell'Azienda e ne favoriscano l'espansione;
- migliorare i processi produttivi grazie anche alla protezione proattiva della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni e dei prodotti in modo coerente, efficace e sostenibile;
- mantenere la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e migliorare continuamente il nostro Sistema di Gestione per la Qualità, adottando un insieme di metriche per misurare e verificare la corrispondenza tra i risultati attesi e quelli effettivamente ottenuti, in modo da poter intervenire prontamente a fronte di qualsiasi cambiamento.



eulab consulting s.r.l.  
ANDREA LAUDADIO  
L'Amministratore Delegato

La direzione si impegna a:

- arricchire il patrimonio di competenze del personale, attraverso un aggiornamento continuo ed un pieno coinvolgimento dello stesso a tutti i livelli, in tutti i processi aziendali. In questo modo ciascuno potrà accrescere la propria professionalità sia tecnica che manageriale, traendone beneficio tutta l'Organizzazione;
- valutare i risultati delle misurazioni sui progetti, degli audit interni e dell'Ente Certificatore, per definire ed implementare azioni di miglioramento continuo dei processi di produzione e della qualità complessiva dei suoi prodotti.

### 2.1.2 LE RESPONSABILITÀ AMBIENTALI

Il **credo** di Eulab Consulting può essere così sintetizzato:

- vogliamo adattarci in modo sostenibile all' "ambiente esterno", definito da una serie di condizioni politiche, legislative, sociali, culturali ed economiche, con cui stabilire i nostri rapporti operativi, procedurali e di business;
- desideriamo valorizzare le interazioni con l'ambiente esterno promuovendo una gestione ambientale attiva, basata sulla ricerca di compatibilità tra organizzazione e ambiente.

Gli **obiettivi** che Eulab Consulting si propone sono:

- considerare l'ambiente come un fattore in grado di influenzare le scelte tecnologiche, la strategia competitiva, gli strumenti e i parametri di valutazione all'interno della propria realtà aziendale;
- identificare gli aspetti ambientali delle proprie attività, prodotti e servizi che possono avere impatto significativo sull'ambiente (ovvero gli aspetti ambientali significativi);
- assicurare il rispetto di vincoli, di leggi e di regolamenti ambientali applicabili agli aspetti ambientali identificati;
- ridurre o prevenire l'impatto ambientale delle proprie attività;
- adottare i criteri per un corretto uso delle risorse naturali ed energetiche relativamente al consumo dell'energia elettrica e dell'acqua;
- stabilire e mantenere adeguati controlli, inclusi riesami periodici, per assicurare che i principi contenuti nella presente politica vengano seguiti;
- condurre programmi di formazione e di sensibilizzazione per tutto il personale, affinché ogni dipendente comprenda le proprie responsabilità ambientali e ne tenga conto nello svolgimento dell'attività lavorativa;
- sensibilizzare i propri fornitori e/o clienti al rispetto dell'ambiente;
- utilizzare la carta ecologica e il carattere tipografico ecologico "Ecofont" per la stampa dei documenti informativi e per la stampa interna;
- sostituire, in caso di obsolescenza, la tecnologia esistente con soluzioni che offrono un maggior rispetto dell'ambiente;
- installare nei propri locali i rilevatori di presenza (laddove possibile);
- comunicare all'esterno la propria politica ambientale e le strategie aziendali adottate.

La direzione si impegna:

- considerare il controllo e la riduzione degli impatti ambientali come elemento determinante per il miglioramento continuo dei servizi forniti ai propri clienti/committenti;
- a rispettare l'ambiente e la normativa ambientale vigente in un'ottica di prevenzione dell'inquinamento.

### 2.1.3 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il **credo** di Eulab Consulting può essere così sintetizzato:

- crediamo che un futuro migliore possa essere solo il risultato del prodotto ternario di: sapere – impegno – rispetto;



**eulab consulting s.r.l.**  
ANDREA IUDADIO  
L'Amministratore Delegato

- promuoviamo la persona e la sua unicità. Sosteniamo lo sviluppo umano e la capacità delle persone di usare le competenze in modo intelligente, efficace, creativo e proattivo;
- offriamo un modo nuovo e positivo di guidare al proprio futuro sviluppando i punti forza delle organizzazioni e degli individui.

Gli **obiettivi** che Eulab Consulting vuole perseguire sono:

- il rispetto dei requisiti etici definiti nello Standard SA8000 e nelle convenzioni ILO;
- il dialogo con la collettività nell'interesse dell'utenza e delle parti interessate;
- l'Etica del rapporto con i propri dipendenti, considerati una risorsa fondamentale e una ricchezza dell'azienda.

La Direzione si impegna a:

- porre in essere un'adeguata azione di monitoraggio, attraverso propri strumenti di verifica al fine di intervenire qualora esistano notizie di situazioni difformi o di violazioni rispetto a quanto stabilito dallo Standard SA8000;
- per quanto riguarda le attività affidate a terzi, a ricercare, nell'ambito dei rapporti contrattuali esistenti, opportune formulazioni a garanzia di eventuali violazioni;
- utilizzare gli strumenti di comunicazione esistenti, comprese le reti informatiche allo scopo di diffondere e valorizzare i contenuti dell'impegno promosso dall'organizzazione.

## 3 I PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT IN EULAB CONSULTING

### 3.1 I DIRITTI UMANI

*Non possono diventare nostre clienti le aziende o le organizzazioni che commettono gravi violazioni in relazione ai diritti umani o del lavoro o che collaborano con i Governi di stati che non rispettano i diritti umani.*

Siamo in grado di rendere più efficienti e produttive le aziende nostre clienti. Per questo motivo, non possiamo lavorare con aziende che producono **armamenti**.

Sosteniamo apertamente politiche per la **tutela ambientale**, rifiutiamo di collaborare con aziende che concorrono all'inquinamento o al surriscaldamento globale a eccezione di programmi e progetti finalizzati proprio a migliorare la sostenibilità aziendale.

Abbiamo deciso di non collaborare con aziende che producono **prodotti** oggettivamente **dannosi per la salute umana**. Di conseguenza non possiamo avere come clienti aziende che producono derivati del tabacco.

Non vogliamo come clienti aziende che utilizzano per altri fini, che non sono la formazione, i **finanziamenti** dei fondi interprofessionali o che vogliono utilizzare in modo **improprio** queste risorse.

Ci riserviamo di interrompere la collaborazione con i nostri clienti se saremo messi a conoscenza di **violazioni** in relazione ai **diritti umani o dei lavoratori**.

In linea con quanto espresso dai principi del Global Compact, Eulab Consulting ha aderito a diverse iniziative sociali per la tutela dei Diritti Umani.

#### 3.1.1 ADOZIONE A DISTANZA

Nel suo programma di sviluppo 2014-2020, Eulab Consulting ha deciso di investire l'1% dei propri utili in un atto di solidarietà concreto: l'adozione a distanza di un bambino per ogni area organizzativa.



eulab consulting s.r.l.  
ANDREA LAUDADIO  
L'Amministratore Delegato

L'adozione a distanza è un atto di solidarietà che garantisce ai bambini dei paesi più poveri e alle loro famiglie un aiuto economico, affinché ricevano i beni primari, l'istruzione e le cure mediche di cui hanno bisogno. Eulab Consulting da settembre 1998, ha avviato un programma di adozione a distanza in numerosi paesi del Mondo.

Attraverso questa iniziativa, Eulab Consulting continua a sostenere alcuni aspetti fondamentali della vita dei bambini adottati:

-  la salute (cure mediche e acquisto di medicine);
-  la scuola (pagamento della retta scolastica e acquisto di materiale didattico);
-  l'alimentazione;
-  l'iscrizione anagrafica;
-  il vestiario, i giochi ed un sostegno all'intero nucleo familiare.



#### COMUNITA' SANT'EGIDIO – SONIL TONI (Mozambico)

Sonil Toni è nato il 7 maggio del 2009 a Beira, la seconda città del Mozambico per grandezza. Vive con i genitori e i fratelli più grandi.

Sonil è allegro e vivace, è molto affettuoso e riesce a fare facilmente amicizia con gli altri bambini. Il piccolo si reca ogni giorno presso il Centro Nutrizionale che la Comunità di Sant'Egidio ha aperto a Praia Nova, uno dei quartieri più poveri della città, dove pranzano quotidianamente centinaia di bambini. Il piatto preferito di Sonil è il riso con le verdure. Dopo il pasto il bambino si ferma sempre al Centro per disegnare, cantare e giocare in giardino con i suoi amici.

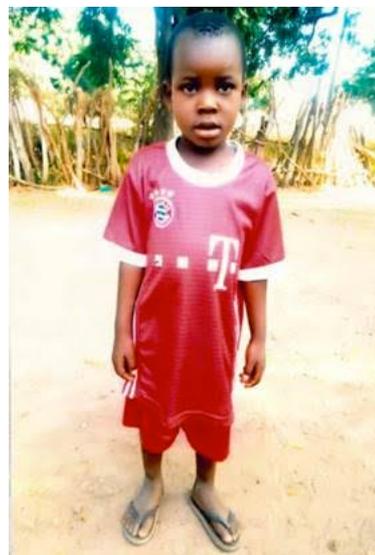
Grazie all'adozione a distanza, gli saranno garantiti un'alimentazione ricca e completa, l'accesso alle cure mediche e tutto il necessario per crescere bene.



#### **actionaid** ACTION AID – CELOU DIALLO – Turchia

Il mio nome è Cellou Diallo e sono nato nel 2014. Nella zona in cui vivo, a volte, i bambini non vengono registrati perché gli uffici sono troppo lontano dai villaggi. Vivo in uno dei villaggi situati nel distretto di Bala, in una piccola casa fatta di fango con il tetto di lamiera. La lingua che parlo si chiama Fula. La lingua ufficiale del mio paese è il francese. Quelle più diffuse a Bala sono Fula e Wolof. Io e la mia famiglia seguiamo la religione Musulmana, che è quella più praticata dalle persone che vivono a Bala.

Non frequento la scuola. Nella mia zona ci sono solo 15 scuole mal attrezzate ed edifici che vengono usati come ripari temporanei in cui fare lezione. Dove vivo, i bambini maschi generalmente aiutano nei campi. Le bambine, invece, rimangono in casa a badare ai fratellini più piccoli e a dare una mano con le faccende domestiche. Sono uno dei tre bambini della famiglia (sono il più piccolo). In una famiglia ci sono in media fino a sette bambini e si vive nella stessa casa anche con i nonni e gli zii. La mia famiglia alleva alcuni animali. Le famiglie generalmente hanno capre, polli o maiali. La mia famiglia ha un piccolo terreno, dove cerca di coltivare cereali e verdure per sfamarci. Purtroppo, spesso il raccolto non è sufficiente. Vicino casa mia c'è una sorgente di acqua pulita. In molti villaggi, però, non ci sono pozzi e le persone raccolgono l'acqua da fiumi e fonti non protette, che sono causa di malattie. L'unico centro sanitario disponibile è molto distante dal mio villaggio, inoltre non è adeguatamente provvisto di medicinali e di personale qualificato.



  
**ANDREA IAUDADIO**  
L'Amministratore Delegato



#### Fondazione AVSI – PERSIDE TONA (Congo)

Tona è orfana del padre dal 2010. La madre è rimasta l'unico punto di riferimento della famiglia, prendendosi cura di dieci bambini, di cui sei ragazze e quattro ragazzi. Ora la famiglia è composta da quattro ragazze e due ragazzi perché gli altri figli sono andati via di casa. Per provvedere ai bisogni della famiglia la madre vende la brace ma il ricavo dell'attività non è sufficiente per scolarizzare e nutrire i bambini. Tre bambini hanno abbandonato la scuola perché la madre non riesce a pagare le tasse scolastiche. La famiglia riesce ad assumere un solo pasto al giorno e l'alimentazione è scarsa. Tona è coraggiosa, si esprime liberamente ma soffre di bronchite. La bambina frequenta la classe quinta della scuola elementare Sainte Trinite situata a 2 km dalla sua casa. La casa di Tona appartiene alla famiglia allargata, è costruita in legno, composta da 3 piccoli spazi che vengono usati come stanze da letto. La sera si accende una lampada a petrolio per illuminare la casa e si va ad attingere l'acqua presso una fontana pubblica situata a circa 2 chilometri.



#### SAVE THE CHILDREN – ROHIT - Nepal

Tona è orfana del padre dal 2010. La madre è rimasta l'unico punto di riferimento della famiglia, prendendosi cura di dieci bambini, di cui sei ragazze e quattro ragazzi. Ora la famiglia è composta da quattro ragazze e due ragazzi perché gli altri figli sono andati via di casa. Per provvedere ai bisogni della famiglia la madre vende la brace ma il ricavo dell'attività non è sufficiente per scolarizzare e nutrire i bambini. Tre bambini hanno abbandonato la scuola perché la madre non riesce a pagare le tasse scolastiche. La famiglia riesce ad assumere un solo pasto al giorno e l'alimentazione è scarsa. Tona è coraggiosa, si esprime liberamente ma soffre di bronchite. La bambina frequenta la classe quinta della scuola elementare Sainte Trinite situata a 2 km dalla sua casa. La casa di Tona appartiene alla famiglia allargata, è costruita in legno, composta da 3 piccoli spazi che vengono usati come stanze da letto. La sera si accende una lampada a petrolio per illuminare la casa e si va ad attingere l'acqua presso una fontana pubblica situata a circa 2 chilometri.



## 3.2 IL LAVORO

La valorizzazione delle risorse femminili e la diffusione della cultura di parità e pari opportunità si sta sempre più affermando come importante principio trasversale all'interno delle aziende. Sempre più spesso nelle organizzazioni si realizzano interventi di valorizzazione delle risorse femminili non più isolati e occasionali ma articolati e tarati sulla specifica realtà aziendale.

Eulab Consulting offre la sua competenza per supportare l'azienda nella progettazione e nello sviluppo di pratiche di promozione delle pari opportunità; a titolo esemplificativo, si riportano alcuni degli interventi che potrebbero essere realizzati:

- l'organizzazione di attività di sensibilizzazione e di comunicazione sulle tematiche di genere;
- il supporto per l'allestimento di piccoli spazi e giochi per bambini (colori, piccolo tavolino, software ludici nel computer) per dare alle mamme la possibilità di portare i figli in ufficio per poter concludere un lavoro;
- fornire consulenza in tema di legislazione sulle pari opportunità e sulla conciliazione casa lavoro (ad es. l'adozione di orari individualizzati, l'utilizzo dei congedi, ecc.);

**eulab consulting s.r.l.**  
**ANDREA LAUDADIO**  
Amministratore Delegato

- l'organizzazione di una attività di consulenza informale in materia di cura da parte del titolare (ad es. si aiuta il personale a individuare e contattare le baby sitter, assistenti familiari, ecc.);
- l'attivazione di servizi di sostegno per la cura dei bambini (ad es. convenzioni con baby parking);
- l'adozione di forme di mentoring/coaching rivolte a donne che rientrano al lavoro dopo la maternità;
- l'organizzazione di corsi di formazione finalizzati all'aumento delle competenze rivolti a donne.

Eulab Consulting è un'azienda con una forte componente rosa. Circa il 70% del nostro personale diretto e il 65% del nostro personale indiretto è donna. Per quasi 3 anni ha avuto una donna come Amministratore Delegato e - attualmente - due delle tre aree di business hanno come leader una donna.

All'interno dei percorsi formativi si cerca di privilegiare modelli che valorizzino le differenze di genere e si realizzano corsi che hanno come obiettivo lo sviluppo di competenze di leadership al femminile. Nelle attività di ricerca si svolgono sempre analisi distinte rispetto al genere, per valorizzare le differenze di genere registrate.

All'interno del contesto lavorativo le collaboratrici e i collaboratori si adoperano per tutelare la reputazione dei propri colleghi evitando qualsiasi forma di discriminazione legata al sesso, etnia o cultura. Le collaboratrici e i collaboratori sono coscienti del contributo apportato dai propri colleghi e si adoperano per valorizzare il lavoro svolto da ciascuno, supportando sia emotivamente sia professionalmente i propri colleghi.

### 3.2.1 LE MERENDE AZIENDALI

Per promuovere la coesione dei diversi Team di lavoro e favorire lo scambio di idee progettuali tra le diverse Aree aziendali, Eulab Consulting ha istituito un momento conviviale ogni venerdì pomeriggio dalle ore 17 in poi: la merenda aziendale. Aumentare il commitment aziendale e quanto le persone si identifichino negli obiettivi dell'azienda porta a non considerare i meeting aziendali come lo strumento adatto a condividere visioni, strategie e pianificazioni. La merenda aziendale, invece, serve a dare incisività attraverso il coinvolgimento attivo delle persone che passano da essere spettatori passivi ad attivi protagonisti dell'evento aziendale. Creare un'occasione informale per scambiare due chiacchiere con i colleghi, anche quelli che si vedono di rado, è funzionale a creare e rafforzare i rapporti tra i dipendenti e migliora il clima aziendale complessivo.



## 3.3 AMBIENTE

*Il territorio in cui operiamo non rappresenta soltanto una dimensione geografica, ma soprattutto la principale ricchezza sociale e ambientale da rispettare e tutelare.*

Consapevoli che questa aspirazione non può prescindere da metodi di produzione attenti e responsabili, che tutelino l'ambiente nel rispetto delle generazioni future, Eulab Consulting si impegna costantemente nella gestione responsabile delle risorse naturali, nel miglioramento dei risultati, nell'uso di tecnologie sempre più efficienti e a basso impatto ambientale.

Per questo motivo, l'elettricità che utilizza è prodotta esclusivamente da impianti da fonti rinnovabili, senza l'utilizzo di combustibili fossili e senza emissione di gas serra in atmosfera, verificato dall'ente di certificazione DNV (Det Norske Veritas). Sono state attuate politiche per limitare il consumo di energia elettrica, dotando le stanze meno frequentate di sensori per l'accensione dell'illuminazione solo quando è rilevata la presenza di una persona.



Si è scelto di utilizzare - per i documenti interni - un font ecologico sviluppato dalla SPRANQ. L'Ecofont consente di risparmiare oltre il 15% dell'inchiostro di stampa. Si utilizza - esclusivamente - **carta riciclata al 100%**. Per produrre 500 fogli di carta utilizzata

si risparmiano 79,4 litri di acqua, 16,3 KWh di energia e 7,5 Kg di materia prima rispetto alla produzione di carta normale.

**Inquinamento da plastica** – l'azienda è impegnata, in prima fila, per offrire ai propri clienti una formazione e una consulenza "plastic free". Riciclare è importante, per questo motivo, in azienda non è consentita la distribuzione o il consumo di bevande in confezione di plastica e abbiamo azzerato l'acquisto di prodotti contenenti più del 5% di plastica.

Per la sede di Roma l'azienda fa parte del programma Grandi Utenti dell'AMA e dal 3 ottobre del 2013 è tra le circa 180 aziende romane ad aver sottoscritto il protocollo d'intesa AMA per il progetto di raccolta differenziata. Il protocollo consente di ottenere formazione per il personale addetto alle pulizie e una valutazione periodica della qualità della raccolta differenziata.

Nell'ultima valutazione sul rating ecologico ha ottenuto il punteggio massimo: 3R, confermando l'impegno e la sensibilità nel diffondere la cultura della corretta raccolta differenziata all'interno dell'azienda.

Eulab Consulting è in prima fila nel riciclo delle pile tradizionali. È possibile portare in sede le pile esauste e smaltirle negli appositi contenitori. Nelle diverse sedi non si utilizzano pile tradizionali, ma esclusivamente pile NiMH (nichel-metallo idruro) ricaricabili e precaricate a energia solare.

Nella sede di Roma, sono state collocate due bat box, per ospitare una comunità di pipistrelli. I pipistrelli tengono sotto controllo gli insetti ma a causa dell'inquinamento, della mancanza di rifugi sicuri e di ambienti dove poter cacciare, sono diventati animali a rischio: quindi è prioritario impegnarsi per la loro conservazione!

**Riscaldamento globale** – è importante fare la propria parte nel combattere il riscaldamento globale e limitare la produzione di CO<sub>2</sub>. Per questo motivo non esistono auto aziendali e si incentivano gli spostamenti dei collaboratori utilizzando mezzi a bassa emissione di CO<sub>2</sub> pro-capite.

Si sta, inoltre, attuando un'attenta politica per ridurre il consumo di energia e per la compensazione della CO<sub>2</sub> prodotta, ad esempio dal sito web aziendale.

Eulab Consulting, consapevole dell'importanza che rivestono la salvaguardia e la protezione dell'ambiente, si impegna a mettere a disposizione risorse adeguate per il miglioramento continuo delle sue prestazioni ambientali.

### 3.4 LOTTA ALLA CORRUZIONE

*Ciò che ci guida e ci contraddistingue è credere che un mondo migliore sia possibile e che possa diventare probabile solo investendo nella conoscenza, nell'innovazione e nel talento.*

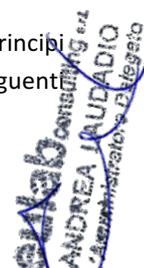
Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto di sostanziale importanza definire con chiarezza i valori e i principi che guidano l'azione di Eulab Consulting.

Tutti, dal management ai collaboratori sono tenuti alla più stretta osservanza dei principi contenuti nel Codice Etico. Inoltre, è obbligo di tutti fare osservare i principi del codice, che riveste un ruolo di importanza fondamentale per l'affidabilità e la reputazione di Eulab Consulting. In nessun modo, la convinzione di agire a favore di Eulab Consulting può giustificare l'adozione di linee di condotta in contrasto con quello indicato all'interno del Codice Etico.

Il Codice rappresenta un principio generale non derogabile del **Modello 231**, nonché elemento chiave della disciplina definita in materia di **anti-corrruzione**, del quale è parte integrante.

L'obiettivo primario della Società Eulab Consulting è la creazione di valore per l'azionista, nel rispetto dei principi stabiliti dal presente Codice. A questo scopo sono orientate le strategie industriali e finanziarie e le conseguenti condotte operative, ispirate all'efficienza nell'impiego delle risorse.

La Società, quale componente attiva e responsabile della comunità in cui opera:



Eulab Consulting S.r.l.  
ANDREA IUDADIO  
Amministratore Delegato

- è impegnata a rispettare e far rispettare al proprio interno le leggi vigenti e i principi etici di comune accettazione, secondo gli standard internazionali, nella conduzione degli affari: trasparenza, correttezza e lealtà;
- rifugge e stigmatizza il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti (verso la comunità, le pubbliche autorità, i clienti, i lavoratori, gli investitori, i fornitori e i concorrenti), ivi incluse le pratiche corruttive in ogni forma, per raggiungere i propri obiettivi economici, che sono perseguiti esclusivamente con l'eccellenza della performance in termini di qualità e convenienza dei prodotti e dei servizi, fondata sull'esperienza, sull'attenzione al cliente e sull'innovazione;
- adotta strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione di disposizioni di legge e dei principi di trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori e vigila sulla loro osservanza e concreta implementazione;
- sono, senza eccezioni, proibiti il ricorso a pratiche corruttive, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, vantaggi personali e di carriera per sé o per altri;
- non consente mai il corrispondere né offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti, benefici materiali e altri vantaggi di qualsiasi entità a terzi, pubblici ufficiali e dipendenti pubblici o privati, per influenzare o compensare un atto del loro ufficio;
- consente atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, esclusivamente se di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso questo tipo di spese deve essere sempre autorizzato nel rispetto dell'iter autorizzativo e delle procedure interne della Società; le stesse devono essere documentate in modo adeguato;
- proibisce l'accettazione di denaro da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Eulab Consulting. Chiunque riceva proposte di omaggi o trattamenti di favore o di ospitalità non configurabili come atti di cortesia commerciale di modico valore, o la richiesta di essi da parte di terzi, dovrà respingerli e informare immediatamente il Vertice aziendale e l'Organismo di Vigilanza;
- assicura agli azionisti, agli investitori e alla comunità in genere, pur nella salvaguardia della concorrenzialità delle rispettive imprese, una piena trasparenza sulla propria azione;
- si impegna a promuovere una competizione leale, che considera funzionale al proprio stesso interesse così come a quello di tutti gli azionisti, dei clienti e degli stakeholders in genere;
- persegue l'eccellenza e la competitività nel mercato, offrendo ai propri clienti prodotti e servizi di qualità, che rispondano in maniera efficiente alle loro esigenze;
- è consapevole della strategicità dei servizi erogati per il benessere e la crescita della comunità nella quale opera;
- tutela e valorizza le risorse umane di cui si avvale;
- impiega responsabilmente le risorse, avendo quale traguardo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future.

Su iniziativa del personale, è stato ulteriormente declinato il Codice Etico, arricchendolo e ampliandolo. Da questo lavoro è scaturito il "Codice Deontologico del Collaboratore" di Eulab Consulting.

Il **Codice Deontologico** è la carta delle "responsabilità" del collaboratore, con il suo impegno a tutelare, difendere e diffondere i **principi fondamentali** di Eulab Consulting: **Legalità, Lealtà, Autonomia, Trasparenza, Reputazione, Crescita e Frugalità**.

Per tradurre sul piano operativo la filosofia di Eulab Consulting, ogni collaboratore di Eulab Consulting si è impegnato a sottoscrivere il nostro Codice Deontologico. Abbiamo basato le regole di condotta su 7 principi etici che riteniamo fondamentali per garantire la qualità sia etica sia professionale dei servizi offerti. Il Codice Deontologico declina ciascuno dei 7 principi etici sui quali è fondata l'attività della nostra azienda in regole ed esempi di condotta, per promuovere e sviluppare nei nostri collaboratori i comportamenti di valore professionali e umani.

I principi etici alla base del Codice Deontologico sono:

  
eulab consulting s.r.l.  
ANDREA LAUDADIO  
Amministratore Delegato

- Legalità;
- Lealtà;
- Autonomia;
- Trasparenza;
- Reputazione;
- Crescita;
- Frugalità.

#### **Legalità:**

Il rispetto della legalità è alla base di qualsiasi azione professionale sia svolta dai collaboratori di Eulab Consulting che si impegnano a conoscere e rispettare le normative vigenti e ad informare l'azienda nel caso venissero a conoscenza di violazioni della normativa. La collaboratrice o il collaboratore ha il dovere di rifiutarsi di eseguire compiti in palese violazione della legge o del Codice Etico di Eulab Consulting e di segnalare eventuali violazioni della legge, nella piena tutela dei propri e altrui interessi.

Nessuna collaboratrice o collaboratore può essere in alcun modo sanzionato dall'azienda per non aver svolto compiti che presuppongono una violazione della legge.

La collaboratrice o il collaboratore pone sempre in primo piano la tutela legale dell'azienda e dei suoi clienti, non attua scelte e comportamenti che rischiano di esporre sul piano legale i propri clienti e informa sempre il cliente di eventuali rischi e nel rapporto con la pubblica amministrazione si impegna a segnalare possibili forme di corruzione di cui venga a conoscenza e a rispettare – sempre – la policy anticorruzione aziendale.

Quando impegnato nella partecipazione a una gara d'appalto pubblica, la collaboratrice o il collaboratore svolge tutte le fasi rispettando scrupolosamente la normativa e non attua – in nessun modo – comportamenti illegali o ambigui. Non utilizza il suo network di relazioni per influenzare – in alcun modo – le procedure di gara e denuncia immediatamente eventuali situazioni personali che lo pongano in situazioni di conflitto di interesse, di qualsiasi tipo o natura.

La collaboratrice o il collaboratore, si impegna a prendere visione delle norme relative al suo ambito professionale e in particolare a tutti gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro e alla normativa sulla privacy. È assolutamente vietato prendere parte o realizzare attività formative (in tutto o in parte) aventi come contenuti comportamenti o conoscenze in contrasto con la normativa vigente, qualunque essa sia. Nelle attività che prevedono rendicontazioni di progetti o attività, la collaboratrice o il collaboratore segnalano immediatamente comportamenti non legali dell'azienda, dei clienti o dei partner.

Nelle attività di ricerca, la collaboratrice o il collaboratore denunciano eventuali sospetti di manomissione o falsificazione dei dati di ricerca, nelle attività di consulenza non propongono mai soluzioni che prevedano (in tutto o in parte) violazioni delle normative vigenti. La collaboratrice o il collaboratore pretende di utilizzare sempre ed esclusivamente software originale e si impegnano a diffondere la cultura della legalità all'interno dell'azienda e presso i clienti, informandoli in relazione al Codice Etico di Eulab Consulting e al Codice Deontologico dei Collaboratori impegnandosi ad essere sempre esempio di legalità.

#### **Lealtà:**

Il principio è volto a diffondere una cultura aziendale che promuova la lealtà come il valore di riferimento nelle relazioni sia interne sia esterne, nel pieno rispetto degli interessi di ciascuno.

Collaboratrici e collaboratori hanno il dovere di garantire azioni eque e imparziali con tutti i clienti.

La collaboratrice o il collaboratore si impegna a mantenere gli impegni presi o comunque a comunicare tempestivamente eventuali modifiche rispetto il servizio offerto.

La collaboratrice o il collaboratore è sensibile alle esigenze del cliente, cercando sempre un punto d'incontro nella definizione del servizio fornito. Collaboratrici e collaboratori si impegnano a non abbandonare il cliente – soprattutto

– nei momenti di maggiore tensione e difficoltà, dimostrando flessibilità e disponibilità in quanto valori fondanti del principio di lealtà, evitano potenziali conflitti di interesse derivanti da rapporti con altri clienti e, nel caso in cui questi si rivelino inevitabili, li dichiarano apertamente. Si impegnano a non utilizzare in alcun modo la propria presenza sul cliente per trarne un vantaggio personale, ponendo come scopo della propria attività la migliore realizzazione di quanto richiesto dal cliente.

La collaboratrice o il collaboratore è leale al cliente anche nel caso in cui il rapporto si interrompa. È obbligo di ognuno non diffondere informazioni private rispetto il cliente o l'azienda per la quale lavora.

Le collaboratrici e i collaboratori sono leali tra loro, operando in un'ottica di cooperazione e sana competizione impegnandosi in modo tassativo a non intralciare il lavoro altrui e fornendo il proprio supporto in caso di necessità.

La collaboratrice o il collaboratore tutela sempre le informazioni raccolte in via confidenziale nelle attività di consulenza, non utilizzando i dati dei propri clienti per altro scopo.

Collaboratrici e collaboratori si impegnano a fornire contenuti formativi che rispondano alle esigenze esposte dai clienti e a non utilizzare la formazione a scopo strumentale.

Nella realizzazione delle attività di ricerca, collaboratrici e collaboratori si assicurano che le attività descritte nell'offerta tecnica soddisfino quanto richiesto dal bando e che corrispondano alle attività effettivamente attuate in fase di realizzazione.

La collaboratrice o il collaboratore ha cura di adoperarsi sempre per promuovere un clima di fiducia reciproca e collaborazione.

#### **Autonomia:**

Il principio dell'autonomia è perseguito allo scopo di garantire l'indipendenza e il valore del proprio lavoro attraverso l'applicazione di una corretta autonomia di giudizio. Le collaboratrici e i collaboratori sono invitati a esprimere un giudizio libero e autonomo su qualsiasi tematica del contesto lavorativo che possa essere considerata meritevole di un confronto. Collaboratrici e collaboratori rispettano l'opinione e le idee altrui, dando spazio a momenti di riflessione costruttiva che non lascino posto a conflitti di interesse.

La collaboratrice o il collaboratore ha il diritto e il dovere di difendere la propria integrità professionale, ad esempio astenendosi dall'esecuzione di attività soggette a ricatti di qualsiasi tipo. È obbligo della collaboratrice o del collaboratore segnalare eventuali minacce all'autonomia sia personale sia dell'azienda, nella piena tutela della propria e altrui professionalità. Collaboratrici e collaboratori si impegnano a evitare qualsiasi strumentalizzazione del proprio lavoro.

Collaboratrici e collaboratori hanno il diritto e il dovere di non rispondere a terzi, mantenendo in qualità di unico interlocutore il proprio cliente. Nel rispetto delle proprie e altrui esigenze, la collaboratrice o il collaboratore conserva autonomia nell'attuare le scelte ritenute più opportune a garantire un servizio di qualità, considerando in via prioritaria ed esclusiva l'accordo stipulato con il cliente come il proprio mandato esecutivo.

Il collaboratore e la collaboratrice si impegna in modo tassativo a non rispondere a logiche di guadagno o di convenienza che risultino non allineate al proprio codice deontologico ed etico, a tutela del servizio fornito.

Ogni collaboratrice o collaboratore non cede mai a raccomandazioni da parte del cliente per assumere una posizione di vantaggio e, di contro, non risponde a raccomandazioni di alcun tipo, ad esempio per il posizionamento di persone.

Le collaboratrici e i collaboratori si impegnano per non stabilire il monopolio sul cliente per posizione, assicurandosi di essere scelti sempre ed esclusivamente per il valore della propria offerta.

È responsabilità della collaboratrice o del collaboratore garantire per sé la massima autonomia possibile nello svolgimento del proprio lavoro, ad esempio, costruendo in modo efficace una rete di relazioni ampia e costruttiva che preveda una pluralità di fornitori.



**eulab consulting s.r.l.**  
**ANDREA LAUDADIO**  
Amministratore Delegato

La formazione è utilizzata dalla collaboratrice o dal collaboratore per aumentare le competenze e l'autonomia del cliente, evitando qualsiasi utilizzo strumentale dell'attività che miri a legare il cliente a successive forniture.

Collaboratrici e collaboratori forniscono i risultati delle attività di ricerca in modo neutro e imparziale, dando precise indicazioni sull'interpretazione dei dati in modo da rendere gli stakeholder di riferimento liberi di gestire nel modo più opportuno le informazioni messe a disposizione.

Le collaboratrici e i collaboratori promuovono in prima persona l'autonomia all'interno del contesto lavorativo, garantendo l'autonomia sia professionale sia fisica nel caso di handicap dei propri colleghi.

#### **Trasparenza:**

Collaboratrici e collaboratori fanno della verità e della trasparenza il cardine delle proprie relazioni professionali, sia interne sia esterne.

La collaboratrice o il collaboratore espone in modo chiaro e dettagliato i servizi offerti, mettendo il cliente nelle condizioni di poter scegliere in modo libero la soluzione ritenuta più conveniente. Collaboratrici e collaboratori allineano i clienti sulle procedure e i valori etici seguiti dall'azienda.

La collaboratrice o il collaboratore informa il cliente sulle modalità attraverso le quali saranno raggiunti gli obiettivi, comunicando quali risorse saranno messe a disposizione e quali saranno i costi previsti. La collaboratrice o il collaboratore si impegna a consentire al cliente un controllo costante di quanto svolto, mettendo a sua disposizione tutti i dati richiesti.

Collaboratrici e collaboratori non nascondono in alcun modo nessuna informazione ritenuta importante per il cliente, consentendo un confronto costante sui risultati raggiunti.

È diritto e dovere delle collaboratrici e dei collaboratori tutelare la propria azione professionale richiedendo tutte le informazioni ritenute importanti per scegliere se assumere o meno un incarico.

All'interno del contesto aziendale, collaboratrici e collaboratori si impegnano a risolvere eventuali conflitti relazionali comunicando in modo aperto e sincero. Collaboratrici e collaboratori comunicano in modo diretto ai propri responsabili eventuali problematiche lavorative, per trovare una soluzione congiunta.

La collaboratrice o il collaboratore tiene costantemente aggiornato il proprio responsabile sull'andamento delle commesse di interesse. La collaboratrice o il collaboratore si impegna a segnalare eventuale discrepanze con il sistema valoriale di riferimento.

Le collaboratrici e i collaboratori si assicurano che le attività di consulenza siano mirate a raggiungere obiettivi in linea con i principi etici. La collaboratrice o il collaboratore richiede informazioni aggiuntive al proprio cliente rispetto ai risultati ultimi della propria attività di consulenza. Nelle attività di formazione la collaboratrice o il collaboratore evidenzia in modo chiaro e diretto i contenuti della formazione erogata e i risultati attesi. Collaboratrici e collaboratori coinvolti nei progetti di ricerca si impegnano a mettere a disposizione degli stakeholder di riferimento tutto il materiale richiesto, segnalando immediatamente eventuali contrattempi nella gestione del progetto.

La collaboratrice o il collaboratore si assicura sempre che i dati delle attività di rendicontazione corrispondano a verità, comunicando immediatamente eventuali discrepanze.

Collaboratrici e collaboratori si impegnano al massimo per mantenere un atteggiamento trasparente nei confronti delle figure professionali con le quali si interfacciano, essendo di esempio ai propri colleghi.

#### **Reputazione:**

Le collaboratrici e i collaboratori di Eulab Consulting si impegnano a tutelare la propria reputazione, quella dell'azienda e dei propri clienti.

Collaboratrici e collaboratori si impegnano a rispettare i codici comportamentali e di valore trasmessi dall'azienda traducendo concretamente nella propria attività i principi aziendali. Nell'interfacciarsi con i clienti la collaboratrice

o il collaboratore mette disposizione il proprio codice etico e deontologico di riferimento, valorizzando il contributo aggiuntivo offerto dall'applicazione dei principi aziendali.

Le collaboratrici e i collaboratori si impegnano per garantire servizi reali e trasparenti, mostrando piena disponibilità nel supportare i propri clienti. La collaboratrice o il collaboratore, ad esempio, aggiorna costantemente il cliente sul proprio operato, mostrandosi ricettivo a eventuali suggerimenti e considerando sempre in via prioritaria la soddisfazione percepita dal cliente.

A livello relazionale, è responsabilità delle collaboratrici e dei collaboratori costruire relazioni positive con i propri clienti, mostrando comportamenti e azioni moralmente integri e allineando il cliente sulla policy aziendale seguita.

È compito delle collaboratrici e dei collaboratori difendere la reputazione dei clienti anche al termine della relazione con esso, evitando tassativamente di mettere in circolazione informazioni che potrebbero compromettere la sua reputazione. La collaboratrice o il collaboratore hanno l'obbligo di tutelare la privacy del cliente.

All'interno del contesto lavorativo le collaboratrici e i collaboratori si adoperano per tutelare la reputazione dei propri colleghi evitando qualsiasi forma di discriminazione legata al sesso, etnia o cultura. Le collaboratrici e i collaboratori sono coscienti del contributo apportato dai propri colleghi e si adoperano per valorizzare il lavoro svolto da ciascuno, supportando sia emotivamente sia professionalmente i propri colleghi.

La collaboratrice o il collaboratore è consapevole di rappresentare in ogni momento della propria attività l'azienda per la quale lavora e si impegna per mantenere comportamenti in linea con la policy aziendale.

È responsabilità della collaboratrice o del collaboratore mantenere un abbigliamento consono al contesto lavorativo e informarsi sulle regole aziendali da seguire nell'incontro con i clienti. Collaboratrici e collaboratori sono attenti al parere dei propri clienti sul servizio offerto impegnandosi a somministrare questionari di soddisfazione ai beneficiari della propria attività.

In un'ottica di responsabilità sociale, le collaboratrici e i collaboratori si impegnano a diffondere nella comunità le innovazioni di cui sono artefici. I collaboratori si impegnano a ricercare con la massima cura e attenzione i fornitori, effettuando controlli di qualità sul lavoro svolto.

Le collaboratrici e i collaboratori tutelano la reputazione propria e altrui rispettando in ogni aspetto le persone con le quali si interfacciano.

### **Crescita professionale:**

La crescita professionale garantisce ai collaboratori di Eulab Consulting di poter usufruire di occasioni formative a livello professionale e umano.

Collaboratrici e collaboratori si impegnano a trarre il massimo beneficio possibile dalle esperienze lavorative, svolgendo il proprio incarico diligentemente e in un'ottica di continuo apprendimento. La collaboratrice o il collaboratore si impegna a partecipare attivamente ai corsi di formazione organizzati dall'azienda. La collaboratrice o il collaboratore mette sempre in pratica quanto acquisito nella propria attività lavorativa, ricercando attivamente opportunità per mettersi in gioco e far valere il proprio contributo. Collaboratrici e collaboratori valutano il proprio operato non solo in termini di fatturato raggiunto, ma anche in termini di conoscenze e competenze acquisite.

Ogni collaboratrice o collaboratore ha il diritto di perseguire il proprio piano di carriera comunicando apertamente al responsabile le proprie aspettative professionali, per arrivare a un piano d'azione comune. Le collaboratrici e i collaboratori mantengono un atteggiamento di apertura nei confronti delle attività lavorative proposte, dimostrandosi propensi a sperimentarsi in ruoli differenti. La collaboratrice o il collaboratore si impegna a ricercare un feedback costante sul lavoro svolto, per prendere consapevolezza dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento.

Le collaboratrici e i collaboratori si adoperano per garantire la crescita professionale dei propri clienti, mettendo a loro disposizione tutto il proprio know-how. La collaboratrice o il collaboratore nel rapporto con il cliente non si

eleva a una posizione privilegiata, ma mantiene un rapporto equo e sincero finalizzato alla crescita professionale di entrambi.

Nelle attività di formazione, collaboratrici e collaboratori garantiscono servizi che siano prettamente finalizzati a costruire nuove competenze, assicurandosi che i contenuti contribuiscano alla crescita professionale dei beneficiari. Nelle attività di ricerca, collaboratrici e collaboratori si assicurano che i progetti intrapresi abbiano come risultato la costruzione di nuove risorse o strumenti atti a migliorare le condizioni di vita dei soggetti coinvolti.

Nella gestione delle risorse umane, collaboratrici e collaboratori hanno la cura di fornire incarichi che integrino il raggiungimento degli obiettivi aziendali e la possibilità di sviluppare nuove conoscenze e competenze.

La collaboratrice o il collaboratore non svaluta in alcun modo il ruolo svolto dai propri colleghi. Collaboratrici e collaboratori si impegnano a mettere a disposizione le conoscenze e competenze acquisite, promuovendo un atteggiamento costruttivo e collaborativo.

È responsabilità di ogni collaboratrice e collaboratore attuare azioni e comportamenti che abbiano come risultato ultimo la crescita professionale altrui, in un'ottica di potenziamento reciproco tra le parti.

### **Frugalità:**

Il principio della frugalità nasce dalla presa di coscienza di essere inseriti in un contesto più ampio del proprio settore business, il quale richiede sensibilità e responsabilità. La collaboratrice o il collaboratore si impegna a diminuire gli sprechi in direzione di un minore impatto ambientale e di una riduzione dei costi. La collaboratrice o il collaboratore utilizza in modo oculato le risorse disponibili, contribuendo alla creazione di nuove risorse da mettere a disposizione dei propri colleghi.

La collaboratrice o il collaboratore è attento a utilizzare il giusto numero di risorse umane nello svolgimento della propria attività, a segnalare eventuali sprechi, a stampare solo i documenti strettamente necessari, privilegiando l'utilizzo dei canali multimediali nella gestione della propria attività lavorativa.

La collaboratrice o il collaboratore è consapevole del valore del tempo come risorsa, e si impegna a sfruttare al massimo l'orario lavorativo. Collaboratrici e collaboratori sono coscienti che l'utilizzo efficace ed efficiente del proprio tempo non è dato dalla propria presenza fisica, ma dal raggiungimento degli obiettivi. È compito di ognuno programmare le proprie attività e assumersi la responsabilità dei compiti assegnati, in direzione di un migliore utilizzo della risorsa tempo.

Collaboratrici e collaboratori sono attenti ai costi, ponderando le offerte economiche in base a un rapporto qualità/prezzo costante e bilanciato e al proprio impatto in termini sia economici sia ambientali, ad esempio limitando al massimo gli spostamenti e la produzione di CO2. Collaboratrici e collaboratori, qualora possibile, prediligono sempre modalità di incontro virtuali.

La collaboratrice o il collaboratore mostra rispetto per le risorse del cliente, soprattutto nella gestione dei fondi pubblici, impegnandosi a non offrire servizi inutili e assicurando risultati tangibili.

La collaboratrice o il collaboratore pone la massima attenzione a garantire la fornitura di beni e servizi durevoli, che siano sostenibili nel tempo. Nelle attività di ricerca e consulenza, collaboratrici e collaboratori sono in grado di integrare obiettivi, impatto dei risultati attesi e dispendio di energie previsto, effettuando una valutazione che tuteli gli interessi di ognuno, incluso il contesto di riferimento.

Nell'ambito della formazione, collaboratrici e collaboratori sono attenti ai contenuti della propria offerta formativa, garantendone l'utilità e l'applicabilità. Nell'area della tecnologia, la collaboratrice o il collaboratore si impegna a fornire prodotti sostenibili.

Eulab Consulting si è recentemente dotata, inoltre, di un sistema di qualificazione fornitori informatizzato, raggiungibile dal proprio sito internet, impostando i rapporti con i propri Fornitori in riferimento a principi di *equità, correttezza e trasparenza*.

La selezione dei fornitori si basa – esclusivamente – su un’attenta valutazione del rispetto dell’**etica professionale**, dell’**idoneità tecnico-professionale** e sulla **qualità delle prestazioni**.

Pur mantenendo una grande attenzione alla gestione dei costi e alla congruità dell’offerta economica, per Eulab Consulting, il criterio del “massimo ribasso economico” non rappresenta il metodo di selezione per la scelta dei propri Fornitori. Con i nostri Fornitori, cerchiamo di stabilire un rapporto di **partnership**, duraturo e stabile, il cui principale obiettivo è la crescita di entrambi.

Per gli operatori di mercato interessati a collaborare con Eulab Consulting, è disponibile una procedura di qualificazione online. Nella procedura elettronica è possibile inserire tutte le informazioni aziendali per essere invitati alle procedure di selezione per le forniture dei settori di specifica competenza.

Eulab Consulting crede, con forza, che un paese migliore si possa costruire solo partendo dal **merito** e che non si possa invocare questa parola se non si è tra i primi a scegliere per **merito** i propri partner e fornitori!

### 3.4.1 IL RATING DI LEGALITÀ



Il Rating di Legalità, assegnato dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), è uno strumento introdotto nel 2012, volto alla promozione e all’introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l’assegnazione di un riconoscimento - misurato in stelle – indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. È un “bollino blu” che certifica la presenza in azienda dei requisiti di **legalità**, **onorabilità** e **qualità**. **Eulab Consulting** è una delle sole 56 aziende italiane ad aver ottenuto il punteggio massimo di **3 stelle nel Rating di Legalità**.



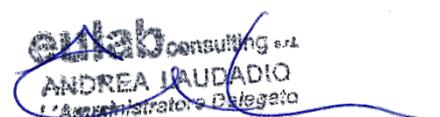
## 4 LA MISURAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Le performance aziendali sono numerose e differenziate. Alcune hanno carattere generale e sono riscontrabili in tutti i processi, in termini di costo, tempo, qualità e valore; altre, invece, sono tipiche di processi specifici, misurabili in termini di prestazioni di produttività, versatilità e flessibilità nell’ambito dei processi produttivi.

La misurazione delle performance e degli obiettivi delle attività e dei processi aziendali richiede la definizione di un sistema di indicatori che permetta di rappresentare, in un quadro unitario e prospettico, la capacità dell’impresa di perseguire i propri obiettivi di breve, medio e lungo periodo.

Non si tratta di un sistema di misure che colgono solamente i risultati conseguiti, quindi secondo una prospettiva di analisi statica, ma che è anche in grado di evidenziare la capacità dell’impresa di adattarsi alle mutazioni dell’ambiente esterno, secondo una prospettiva di analisi dinamica.

La tabella seguente riporta la misurazione dei risultati degli Obiettivi della Direzione 2019 utilizzata da Eulab Consulting.



eulab consulting s.r.l.  
ANDREA LAUDADIO  
Delegato Amministratore

Obiettivo	Indicatore	Processo/ambito	Strumento	Periodicità del monitoraggio
<b>Miglioramento continuo dell'immagine verso i Clienti</b>	Numero di Customer Satisfaction inviate/attività chiuse (Area Knowledge)	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Punteggio medio Customer satisfaction (Area Knowledge) dato dalla somma dei valori di Customer Satisfaction ricevute / numero di Customer Satisfaction ricevute	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Qualità servizio consulenza sicurezza	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Ordinato servizio consulenza sicurezza	Offerte e ordini	Ordini ricevuti	6 mesi
	Numero di Customer Satisfaction inviate/attività chiuse (Area Learning)	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Punteggio medio Customer satisfaction (Area Learning) dato dalla somma dei valori di Customer Satisfaction ricevute / numero di Customer Satisfaction ricevute	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Numero di Customer Satisfaction inviate/attività chiuse (Area Technology)	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Punteggio medio Customer satisfaction (Area Technology) dato dalla somma dei valori di Customer Satisfaction ricevute / numero di Customer Satisfaction ricevute	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001)	Questionario di Customer Satisfaction	6 mesi
	Numero di certificazioni e standard internazionali attive	Sistema di Gestione Integrato	Numero di certificati	6 mesi
	Indice di aumento numero di settori accreditati norma ISO 9001	Sistema di Gestione Integrato	Numero di settori accreditati (certificato)	6 mesi
	Estensione certificato ISO 9001	Sistema di Gestione Integrato	Numero di estensioni EA raggiunte (certificato)	6 mesi
	Numero di accreditamenti attivi	Sistema di Gestione Integrato	Numero di accreditamenti	6 mesi

Obiettivo	Indicatore	Processo/ambito	Strumento	Periodicità del monitoraggio
<b>Miglioramento del servizio di formazione non formale</b>	Punteggio medio questionario Valutazione del servizio	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001/ISO29990)	Analisi Questionario Valutazione del servizio	6 mesi
	Punteggio medio questionario Valutazione del percorso formativo	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001/ISO 29990)	Analisi Questionario Valutazione del percorso formativo	6 mesi
	Numero di reclami ricevuti	Ciclo di vita dei progetti (ISO 9001/ISO 29990)	Mailing e template gestione dei reclami	6 mesi
<b>Aumento della remunerazione del capitale</b>	Importo offerte prodotte nell'anno (Area Knowledge)	Offerte (ISO 9001)	COGE	12 mesi
	Ordinato (Area Knowledge)	Offerte (ISO 9001)	COGE	12 mesi
	Ricavo attuale/Obiettivo di rcavo * 100	Offerte (ISO 9001)	COGE	6 mesi
	Importo offerte prodotte nell'anno (Area Learning)	Offerte (ISO 9001)	COGE	12 mesi
	Ordinato (Area Learning)	Offerte (ISO 9001)	COGE	12 mesi
	Ricavo attuale/Obiettivo di rcavo * 100	Offerte (ISO 9001)	COGE	6 mesi
	Importo offerte prodotte nell'anno (Area Technology)	Offerte (ISO 9001)	COGE	12 mesi
	Ordinato (Area Technology)	Offerte (ISO 9001)	COGE	12 mesi
	Ricavo attuale/Obiettivo di rcavo * 100	Offerte (ISO 9001)	COGE	6 mesi
<b>Rispetto dei requisiti etici SA 8000</b>	Numero di audit effettuati	Sistema di Gestione Integrato	Registro audit	12 mesi
	Formazione sulla norma SA 8000 per i lavoratori ovvero numero di lavoratori formati / numero di lavoratori da formare	Gestione del Personale (SA 8000)	Report di piattaforma sulla fruizione del corso	12 mesi

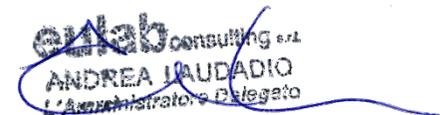
Obiettivo	Indicatore	Processo/ambito	Strumento	Periodicità del monitoraggio
<b>Dialogo con la collettività e le parti interessate</b>	Numero di riesami della Direzione	Processi della Direzione	Verbale di riesame	12 mesi
	Pubblicazione del Bilancio Sociale	Comunicazione agli stakeholder (SA 8000)	Report sociale	12 mesi
<b>Etica del rapporto con i propri dipendenti</b>	Numero di segnalazioni SA 8000 ricevute	Gestione del Personale (SA 8000)	Cassetta di segnalazioni SA 8000	12 mesi
<b>Attenzione nella scelta dei propri fornitori e monitoraggio</b>	Numero di fornitori critici ISO 9001 valutati/fornitori attivi	Approvvigionamenti	Documento di valutazione periodica/Albo	6 mesi
	Numero di fornitori critici SA 8000 valutati/fornitori attivi	Approvvigionamenti	Documento di valutazione periodica/Albo	6 mesi
	Numero di fornitori critici ISO 14001 valutati/fornitori attivi	Approvvigionamenti	Documento di valutazione periodica/Albo	6 mesi
	Numero di fornitori critici OHSAS 18001 valutati/fornitori attivi	Approvvigionamenti	Documento di valutazione periodica/Albo	6 mesi
<b>Sensibilizzazione dei fornitori rispetto alle norme SA 8000, ISO 14001 e OHSAS 18001</b>	Numero di fornitori iscritti o in accreditamento/totale fornitori	Approvvigionamenti	Albo fornitori / Questionario di qualifica	12 mesi
	Numero di fornitori sottoscriventi il DUVRI/numero di fornitori sottoposti a rischi	Approvvigionamenti	DUVRI	12 mesi
<b>Ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività</b>	Punteggio rating ecologico carta	Sistema di Gestione Ambientale	Protocollo Sperimentale d'intesa per il Rating Ecologico Grandi Utenti	12 mesi

Obiettivo	Indicatore	Processo/ambito	Strumento	Periodicità del monitoraggio
	Punteggio Rating ecologico multimateriale	Sistema di Gestione Ambientale	Protocollo Sperimentale d'intesa per il Rating Ecologico Grandi Utente	12 mesi
	Media KWh en.el. consumati/mese	Sistema di Gestione Ambientale	Bollette utenza	12 mesi
	Media m3 acqua/mese	Sistema di Gestione Ambientale	Bollette utenza	12 mesi
	Media mq spazzatura/mese	Sistema di Gestione Ambientale	Bollette utenza	12 mesi
	Media Copie B/N/mese	Sistema di Gestione Ambientale	Contatore fotocopiatrice	12 mesi
	Media Copie colore/mese	Sistema di Gestione Ambientale	Contatore fotocopiatrice	12 mesi
	Numero di licenze Ecofont utilizzate/numero di dispositivi aziendali	Sistema di Gestione Ambientale	Contratto Ecofont	12 mesi
<b>Sensibilizzazione del personale e stakeholder rispetto alla norma ISO 14001</b>	Numero di cartelli informativi/contenitore per stanza della sede	Sistema di Gestione Ambientale	Cartelli per comunicazione ai lavoratori e parti interessate	12 mesi
	Realizzazione sito web a impatto zero	Sistema di Gestione Ambientale	Stipula contratto Zero Impact	12 mesi
	Numero bat box installate	Sistema di Gestione Ambientale	Bat box	12 mesi
	Numero rilevatori radon	Sistema di Gestione Ambientale	Rilevatori radon	12 mesi
<b>Adottare criteri di uso corretto di risorse (acqua, energia elettrica)</b>	Mantenere un contratto di fornitura di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili	Sistema di Gestione Ambientale	Contratto di stipula	12 mesi

Obiettivo	Indicatore	Processo/ambito	Strumento	Periodicità del monitoraggio
<b>Formazione e sensibilizzazione del personale sui temi ambientali e sulla norma</b>	Percentuale del personale formato/totale di lavoratori	Gestione del Personale	Registro presenze formazione ISO 14001	12 mesi
<b>Monitoraggio delle prestazioni in materia di salute e sicurezza</b>	Sorveglianza sanitaria dei lavoratori/numero lavoratori	Infrastrutture	Verbale d'ispezione	12 mesi
	Numero di infortuni sul lavoro	Gestione del Personale	Registro infortuni	12 mesi
	Numero di riunioni periodiche annuali	Infrastrutture	Verbale di sopralluogo e riunione periodica	12 mesi
<b>Migliorare il profilo prestazionale e culturale in materia di salute e sicurezza</b>	Formazione generale dei lavoratori sulla sicurezza ovvero numero di lavoratori formati / numero di lavoratori da formare	Gestione del Personale (SA 8000 / OHSAS 18001)	Report di piattaforma sulla fruizione del corso	12 mesi
	Formazione specifica dei lavoratori sulla sicurezza ovvero numero di lavoratori formati / numero di lavoratori da formare	Gestione del Personale (SA 8000 / OHSAS 18001)	Registri presenze ed attestati di partecipazione	12 mesi
	Formazione degli addetti alle emergenze/primo ovvero numero di addetti formati / numero di addetti da formare	Gestione del Personale (SA 8000 / OHSAS 18001)	Registri presenze ed attestati di partecipazione	12 mesi
	Aggiornamento formazione RLS/RSPP ovvero numero di addetti formati / numero di addetti da formare	Gestione del Personale (SA 8000 / OHSAS 18001)	Registri presenze ed attestati di partecipazione	12 mesi
	Prove di evacuazione effettuate	Infrastrutture	Verbale di prova di evacuazione effettuata	12 mesi
<b>Gestire la progettazione delle attività</b>	Numero di estintori controllati/totale estintori	Infrastrutture	Piano di emergenza/ricevuta di controllo effettuato	6 mesi

Obiettivo	Indicatore	Processo/ambito	Strumento	Periodicità del monitoraggio
lavorative rispettando e migliorando la salute e sicurezza dei lavoratori	Numero di cartelli di sicurezza posizionati	Infrastrutture	Piano di emergenza	12 mesi
	Luci di emergenza monitorate	Infrastrutture	Piano di emergenza	12 mesi

Si raccomanda di differenziare la carta utilizzata per la diffusione del presente documento, avviandola a riciclaggio. Per informazioni: [it.wikipedia.org/wiki/Riciclaggio\\_della\\_carta](http://it.wikipedia.org/wiki/Riciclaggio_della_carta).



eulab consulting s.r.l.  
ANDREA LAUDADIO  
Amministratore Delegato