Keluar s.r.l., tour operator ed agenzia di viaggi e turismo, opera dal 1997 in ambito turistico sociale con particolare attenzione alla progettazione di iniziative di viaggio e vacanza rivolte a giovani in contesti ricreativi, sportivi, didattici e formativi.
Un'attenta progettazione garantisce prodotti e servizi diversificati per destinazione e tipologia di destinatari nonché un'offerta di pacchetti sempre orientati ad attribuire un ruolo centrale ed attivo ai partecipanti alle diverse iniziative.

Keluar opera per diffondere una cultura di viaggio orientata a stili di vita e comportamenti di consumo sostenibili, attraverso strategie e programmi per ogni età, che coniugano i piaceri della vacanza con la valorizzazione dei territori e i bisogni di conoscenza, socialità e cultura espressi da chi viaggia.

Attenzione all'ambiente ed un'idea della qualità che, attraverso l'organizzazione, incrementi l'efficienza riducendo lo spreco, sono al centro del lavoro di organizzazione turistica di Keluar, che ha maturato un'esperienza significativa attraverso qualificate collaborazioni con il settore pubblico e privato. Enti pubblici, primarie aziende nazionali, circoli ricreativi, istituti scolastici, associazioni sono infatti i committenti di una importante attività di impresa, contrassegnata da capacità progettuale ed organizzativa, attività di rete con altri operatori, cooperazione con le imprese che forniscono servizi di supporto o complementari.

Esperienza consolidata nel settore dell'organizzazione turistica in ambito educativo, ambientale e culturale sono dunque i lineamenti di un lavoro decennale.

La delicata tipologia di servizi offerti necessita di costante monitoraggio delle richieste e dei fabbisogni emergenti dagli utenti, delle esigenze dei committenti coerentemente con i propri obiettivi.
Essa pertanto decide di adottare un Sistema Gestione Qualità (SGQ) coerente con la Norma UNI ENI ISO 9001:2015.

La Direzione Aziendale, consapevole dell'importanza dei risultati ottenibili, si impegna a seguire e sostenere quanto segue:

- **Rendere** pubblicamente disponibile alle parti interessate il presente documento sia all'interno che all' esterno;
- **Comunicare** all'interno dell'organizzazione il presente documento;
- **Conformarsi** e garantire il rispetto delle richieste delle parti interessate, delle leggi, regolamenti ambientali – sicurezza – sociali nazionali o comunitarie e qualsiasi obbligo di conformità sottoscritto dall' Azienda;
- **Valutare rischi ed opportunità** dei servizi erogati in relazione al contesto interno ed esterno all'organizzazione**;**
- **Assistere** e collaborare con i clienti ed i fornitori in un impiego sicuro dei prodotti, con il minor impatto ambientale possibile;
- **Costituire** un quadro di riferimento per definire e perseguire obiettivi specifici e misurabili nel tempo, correlabili al Sistema di Gestione Ambientale, che verranno analizzati, stabiliti e divulgati in occasione di riesami periodici condotti dalla Direzione, in particolare l'attenzione della Direzione si focalizza sui seguenti impatti:
    - consumi idrici;
    - consumi elettrici;
    - gestione dei rifiuti;
    - infortuni e sicurezza al fine di promuovere ogni iniziativa per prevenire, in ogni attività, il rischio di infortuni e di incidenti inteso come combinazione della probabilità di accadimento e della gravità degli effetti, compatibilmente con le indicazioni e gli indirizzi dettati dall' attuale stato della conoscenza, della tecnologia e della normativa in tema di sicurezza e protezione dell'ambiente;
- **Adottare** le migliori tecnologie disponibili per contenere, diminuire gli impatti ambientali e ridurre l'utilizzo delle risorse naturali incentivando il riciclo e/o il riutilizzo;
- **Richiedere** agli appaltatori/fornitori che lavorano per la cooperativa, di adottare criteri analoghi per la qualità, la tutela dell'ambiente, della salute, della sicurezza e dei diritti dei lavoratori e delle parti interessate;

- **Tenere sotto costante controllo** gli indicatori qualità, gli infortuni, gli aspetti ambientali (emissioni, scarichi, rifiuti, consumi energetici ed esposizione dei lavoratori a fattori di rischio) derivanti dai servizi offerti, e i fattori di rischio legati a tutte le attività lavorative;
- **Impegnarsi per il miglioramento** continuo del Sistema di Gestione Ambientale per accrescere le prestazioni ambientali.

Tutto ciò comporta necessariamente il coinvolgimento attivo di tutto il personale che esegue e verifica attività aventi influenza sulla qualità dei servizi realizzati, sull'ambiente e sulla salute/sicurezza del personale.

Il collaboratore/dipendente di Keluar deve essere messo in condizione di comprendere e di poter eseguire i compiti che gli sono affidati, deve essere personalmente responsabile della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e del proprio lavoro ed ha il dovere di impegnarsi nella acquisizione delle conoscenze necessarie ad una corretta prestazione nell'ambito della propria attività lavorativa.

ENUNCIAZIONE DELLA POLITICA DA PARTE DELLA DIREZIONE DELLA SOCIETÀ

La Direzione ritiene fondamentale fornire servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei propri utenti e nello specifico con l'obiettivo di qualificare le esperienze dei giovani, nei tempi e nei luoghi del viaggio e delle vacanze, l'impegno di Keluar è rivolto alo sviluppo di efficaci azioni di comunicazione interna ed esterna, con il ricorso a mezzi di informazione e tecnologie atte a favorire una interconnessione costante e stabile tra l'organizzazione, i collaboratori e gli utenti/clienti.

1. Garantire significato ai tempi e alle esperienze comunemente ritenuti del disimpegno e del tempo libero: non il vuoto e l'improvvisazione di soggiorni e di viaggi, ma intenzioni e progetti per rispondere ai bisogni dei destinatari, con una solida proposta ricca di articolazioni di rilevanza culturale, educativa, espressiva, operativa e sociale;
2. Il costante confronto e la garanzia del rispetto, delle leggi, regolamenti ambientali – sicurezza – sociali nazionali o comunitarie oltre alle esigenze dei propri Clienti Committenti;

3. La pianificazione delle azioni di sviluppo dei propri processi, individuando obiettivi, fasi e strumenti di gestione e controllo dell'erogazione dei propri servizi, tramite un efficace sistema documentale di supporto alle attività costituito da procedure, istruzioni e documenti;
4. La definizione di un sistema di obiettivi quantificati e misurabili con l'evidenza di indicatori differenti per ciascun settore e significativi rispetto all'ambito stesso;
5. L'assegnazione di risorse adeguate in coerenza con i propri processi di pianificazione e controllo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in direzione della soddisfazione del cliente e della valorizzazione delle competenze e delle motivazioni di soci e dipendenti;
6. La definizione delle responsabilità e del sistema di autorità di ruolo come condizione di crescita, chiarezza, autonomia dei collaboratori;
7. La pianificazione di azioni di sviluppo e valorizzazione del patrimonio professionale e intellettuale e del know-how societario, con la costruzione di un programma di formazione che consenta non solo di "apprendere" ma anche di "praticare" e "partecipare" la cultura di lavoro della cooperativa;
8. La definizione e il soddisfacimento dei requisiti e degli standard di qualità dei servizi stabiliti dalle norme vigenti e dai bisogni dei clienti, privilegiando la comunicazione e la personalizzazione del servizio offerto;
9. La promozione di forme di progettazione partecipata dei servizi con il coinvolgimento degli utenti per consentire, laddove possibile, una pianificazione effettivamente rispondente alle esigenze umane e sociali dei destinatari dello stesso;
10. La gestione attenta e corretta dei processi con l'obiettivo di coniugare l'interesse per la collettività con un efficace piano gestionale;
11. La pianificazione di una cultura organizzativa dell'impresa sociale, riconducibile a modalità di management partecipato, che unisce, in relazioni di rete e scambio, singole realtà di impresa con comuni attenzioni all'ambiente e alla sostenibilità;
12. Lo sviluppo di efficaci azioni di comunicazione interna ed esterna, con il ricorso a mezzi di informazione e tecnologie atte a favorire una interconnessione costante e stabile tra l'organizzazione, i collaboratori e gli utenti/clienti.

13. la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, puntando sulla prevenzione, sulla formazione, sull'addestramento dei lavoratori e con un'importanze azione di promozione educativa presso le unità operative e nella relazione con i minori ospiti.
14. Salvaguardare e Tutelare l'ambiente, operando attivamente con azioni ed attività a favore di uno sviluppo sostenibile.
15. Dare qualità sociale e civica alla convivenza dei partecipanti, non solo fruitori, ma attivi, solidali e responsabili, interessati ad incontrare e conoscere le differenze, l'ambiente, la storia dei territori;

OBIETTIVI DELLA DIREZIONE

Crescita Imprenditoriale

1. Consolidare la posizione della cooperativa nel mercato tra le principali organizzazione a livello nazionale operanti dei settori dell'educazione della gestione alberghiera ed extra-alberghiera e della formazione.
2. Migliorare costantemente i servizi erogati in termini di efficacia, efficienza, sostenibilità economica, sostenibilità ambientale e di gradimento da parte dei Clienti e Utenti, mediante il monitoraggio ed il perfezionamento dei processi interni anche utilizzando strumenti innovativi.
3. Porre in atto strategie e sinergie per contribuire a sostenere uno sviluppo sostenibile del pianeta.

Formazione

1. Promuovere costantemente, attraverso adeguata informazione, formazione ed addestramento del personale, la crescita umana e professionale, la cultura del lavoro eseguito in sicurezza, consapevolezza sui temi ambientali e di sostenibilità, i principi fondamentali e portanti della trasparenza e legalità.

Rispetto della Normativa

1. Applicare in modo puntuale le prescrizioni legali (comunitarie, nazionali e territoriali) ed i regolamenti applicabili per la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, degli ospiti e per la salvaguardia dell'ambiente.

2. Adottare politiche interne di miglioramento finalizzate alla riduzione dei rischi per la salute dei lavoratori.
3. Adottare politiche interne di miglioramento finalizzate ad una gestione ambientale sostenibile.

SVILUPPO SISTEMA DI GESTIONE

Miglioramento

1. Definire un sistema con obiettivi e traguardi misurabili, in quanto associati ad indicatori costruiti per il monitoraggio del sistema e la definizione di interventi.

Ambiente

1. Pianificare l'individuazione e la valutazione continua degli aspetti ambientali significativi in relazione all'attività educativa e alle gestioni, finalizzata alla riduzione degli impatti ambientali.
2. Ricercare soluzioni per il miglioramento continuo delle prestazioni ambientale e per la prevenzione dell'inquinamento, anche mediate l'adozione di procedure interne di gestione e comunicazione di buone prassi all'utenza minore o adulta ospite.
3. Attuare azioni per l'impiego razionale ed efficiente delle risorse naturali ed energetiche.
4. Promuovere l'utilizzo di fonti alternative ecocompatibili
5. Assistere e collaborare con i clienti ed i fornitori in un impiego sicuro dei prodotti, con il minor impatto ambientale possibile;
6. Definire e perseguire obiettivi specifici e misurabili nel tempo, correlabili al Sistema di Gestione Ambientale, che verranno analizzati, stabiliti e divulgati in occasione di riesami periodici condotti dalla Direzione, in particolare l'attenzione della Direzione si focalizza sui seguenti impatti:
    - consumi idrici;
    - consumi elettrici;
    - gestione dei rifiuti;
7. Adottare le migliori tecnologie disponibili per contenere, diminuire gli impatti ambientali e ridurre l'utilizzo delle risorse naturali incentivando il riciclo e/o il riutilizzo;

8. Richiedere agli appaltatori/fornitori che lavorano per la nostra Organizzazione, di adottare criteri analoghi per la qualità, la tutela dell'ambiente, della salute, della sicurezza e dei diritti dei lavoratori e delle parti interessate;
9. Monitorare e tenere sotto controllo gli indicatori qualità, gli aspetti ambientali (emissioni, scarichi, rifiuti, consumi energetici ed esposizione dei lavoratori a fattori di rischio) derivanti dai servizi offerti, e i fattori di rischio legati a tutte le attività lavorative;

Sicurezza

1. Individuare e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, al fine di prevenire gli infortuni e le malattie professionali;
2. Coinvolgere e consultare i soci, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza, nella realizzazione e nel miglioramento del sistema di gestione;
3. Attuare azioni finalizzate al miglioramento continuo degli standard di sicurezza come: la progettazione dei servizi educativi e di ospitalità in modo da salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e della comunità in cui la cooperativa opera; indagare al fine di evidenziare le cause di eventuali infortuni e/o incidente al fine di migliorare i processi; effettuare opportune campagne di comunicazione interne ed esterne sui temi della sicurezza sui luoghi di lavoro.
4. Promuovere ogni iniziativa per prevenire, in ogni attività, il rischio di infortuni e di incidenti inteso come combinazione della probabilità di accadimento e della gravità degli effetti, compatibilmente con le indicazioni e gli indirizzi dettati dall' attuale stato della conoscenza, della tecnologia e della normativa in tema di sicurezza e protezione dell'ambiente;

FINALITÀ PERSEGUITE DALLA DIREZIONE NEI CONFRONTI DEI CLIENTI E DEI COLLABORATORI

Considerando il miglioramento continuo della qualità elemento prioritario e strategico per fornire servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle aspettative interne e dei clienti/utenti, Keluar ritiene fondamentale individuare i seguenti obiettivi strategici:

1. Soddisfazione delle esigenze espresse ed emergenti e lettura delle esigenze non espresse;
2. Comunicazione, informazione e coinvolgimento costante di clienti e fornitori con cui operare in sinergia;
3. Valorizzazione del servizio richiesto formando soci e dipendenti alla ricerca di equilibrio tra la standardizzazione del servizio e l'innovazione dello stesso;
4. Orientamento e formazione del gruppo dirigente verso logiche di facilitazione dei processi, nel rispetto del sistema delle responsabilità;
5. Offrire opportunità di apprendimento individuale e organizzativo tramite l'aggiornamento continuo e l'incremento delle competenze tecniche e sociali;
6. Rispetto dei requisiti di legge e dei principi ispiratori dell'azione amministrativa.

Il Consiglio di Amministrazione di Keluar provvederà affinché ogni singolo collaboratore dell'organizzazione venga messo nella condizione di poter comprendere gli obiettivi prefissi e partecipare attivamente al loro raggiungimento nei singoli compiti ad essa o esso affidati; rendendola e rendendolo protagonista e responsabili del livello di qualità, dell'impatto ambientale e della gestione della sicurezza nello svolgimento delle proprie mansioni, convocandolo ad impegnarsi nell'acquisizione delle conoscenze necessarie per una corretta e gratificante prestazione nell'ambito della propria attività lavorativa.

Il Consiglio di Amministrazione
KELUAR s.r.l.