



**Agricoltores Verona Servizi srl** (di seguito AVS) è stata fondata nel 2001, specializzata in Progettazione ed Erogazione di Servizi di formazione Continua e di servizi di Consulenza e assistenza tributaria, aziendale e del lavoro alle imprese.

La struttura si è adeguata progressivamente per migliorare e garantire il livello di servizio atteso dai propri clienti. Le risorse aziendali sono impegnate a garantire la puntuale esecuzione di ogni aspetto legato alla gestione dei processi certificati.

AVS da sempre garantisce l'adeguato e corretto svolgimento delle attività di servizio nel rispetto delle disposizioni legislative e norme applicabili al settore della formazione, dell'accreditamento e della consulenza e assistenza tributaria, aziendale e del lavoro alle imprese. In riferimento alla formazione AVS progetta ed organizza iniziative formative in forza del proprio accreditamento nella formazione continua, ambiti di accreditamento della SOCIETÀ.

La struttura è adeguata a garantire il livello di servizio atteso dalla clientela. Le risorse aziendali sono impegnate a garantire la puntuale esecuzione di ogni aspetto legato alla gestione del processo di progettazione di attività e formative e consulenziali.

L'andamento del mercato cui si rivolge, ha tuttavia imposto ed impone sempre più continui aggiornamenti strategico – organizzativi, per continuare a mantenere e possibilmente migliorare i livelli di *Customer Satisfaction* cui la SOCIETÀ ha abituato i propri Clienti.

Anche per questo, si è ritenuto opportuno introdurre in un Sistema di Gestione Aziendale Integrato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 (Qualità) e alla norma UNI EN ISO 14001 (Ambiente).

Il Sistema Integrato è stato concepito in azienda come fattore di integrazione di processi ma anche e soprattutto come fattore di crescita delle risorse umane e strutturali.

Esso non deve essere pertanto visto come un insieme burocratico di regole e adempimenti, ma come il risultato del confronto tra servizio che si attendono i Clienti e quello che l'azienda è in grado di offrire.

La SOCIETÀ è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica e rivolta alle problematiche derivanti dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione dei propri clienti; essa riconosce inoltre che il miglioramento continuo delle proprie performances conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le attese di miglioramento relative al contesto in cui La SOCIETÀ opera.

Ci si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performances, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Per far sì che la Gestione del Rischio sia efficace, i principi che l'organizzazione intende seguire sono:

- La Gestione del Rischio crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, rispetto dei requisiti cogenti, qualità del servizio, gestione dei progetti, efficienza dei processi, governance e reputazione;
- La gestione del rischio è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;
- La gestione del rischio è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;
- La gestione del rischio tiene conto esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;
- Un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;
- La gestione del rischio tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;
- La gestione del rischio è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.

In tale contesto gli obiettivi generali che la Direzione si impegna a realizzare sono i seguenti:

- Creazione di una più ampia fiducia con le parti interessate, in merito alla progettazione di corsi di formazioni e servizi di consulenza finanziati e non;
- Analizzare le esigenze espresse o implicite dei clienti e degli associati e collaborare con essi per una compiuta definizione dei requisiti progettuali ed esecutivi dei servizi erogati, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione al fine di ottenere la piena soddisfazione di utenti dei servizi formativi e consulenziali e associati;
- Rispettare gli standards qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze degli utenti dei servizi e degli associati in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- Attivare un processo di continuo miglioramento del servizio reso all'utente e all'associato attraverso una azione costruttiva e continua di tutti i propri collaboratori;



## Politica Integrata Qualità Ambiente

Rev. 00 del 02.11.2020

- Implementare tutte le azioni necessarie per il mantenimento dell'Accreditamento Regionale per l'area di formazione, al fine di preservare un'immagine istituzionale adeguata all'attività esercitata;
- Monitorare costantemente il mercato e le sue variazioni, e operare mediante un efficace controllo delle opportunità di finanziamento;
- Assicurare che le modalità di erogazione dei servizi e che le proprie attività siano svolte in conformità alla legislazione vigente applicabile e laddove sia necessario al rispetto dei bandi e delle procedure previste dagli stessi per l'erogazione e rendicontazione;
- Dimostrare apertura verso le autorità pubbliche e la comunità locale in caso di criticità dal punto di vista ambientale;
- Identificare, valutare e mantenere costantemente sotto controllo tutti gli aspetti ambientali connessi ai servizi erogati, individuando e realizzando adeguate misure protettive atte al contenimento degli impatti; attuando ogni sforzo in termini organizzativi e operativi per incentivare la sensibilità ambientale di tutti i portatori di interesse;
- Gestire gli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, considerati quali fattori di primaria importanza per la crescita professionale di ciascun collaboratore al fine di ottenere un beneficio collettivo;
- Tutelare e salvaguardare l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi coinvolti, degli utenti e del pubblico; facendo fronte con rapidità, efficacia e diligenza ad emergenze o incidenti che dovessero verificarsi;
- Definire obiettivi e traguardi in materia di Qualità, e Ambiente da integrare con la gestione operativa degli ambienti di lavoro ed i programmi di sviluppo aziendali;
- Assicurarsi che la politica integrata qui esposta e il relativo sistema di gestione integrato siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i collaboratori della SOCIETÀ, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi forniti ed una mitigazione dei rischi connessi alle attività lavorative;
- Assicurarsi che il presente documento sia disponibile verso le parti interessate;
- Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Integrato Qualità –Ambiente secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, della norma UNI EN ISO 14001:2015

Tali azioni, che costituiranno il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli specifici obiettivi di miglioramento saranno perseguite con volontà imprenditoriale, resa attuabile mettendo a disposizione le necessarie risorse in termini di personale, apparecchiature, infrastrutture e mezzi.

L'attuazione della Politica Integrata è interamente riservata alla Direzione aziendale che per tale azione si avvale del supporto del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato. A tal fine la Direzione si avvale del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato allo scopo di garantire che il Sistema di Gestione Aziendale sia definito, applicato e mantenuto in conformità a quanto prescritto dalle norme di riferimento e dai contenuti del presente documento.

Verona, 02 novembre 2020

La Direzione