POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la Qualità di Vegambiente definisce i principi e gli indirizzi che orientano le attività della Società e i comportamenti di tutti coloro che collaborano, direttamente o indirettamente, alla realizzazione dei servizi, con l'obiettivo di fornire ai Clienti una consulenza competente, affidabile, concreta e il più possibile completa negli ambiti della Salute e Sicurezza sul Lavoro, dell'Ambiente, della Formazione e dei Sistemi di Gestione.

Centralità del Cliente e qualità del servizio

Per Vegambiente, la qualità del servizio non consiste nella sola risposta alle richieste espresse dal Cliente, ma nella capacità di comprenderne il contesto operativo e le esigenze, individuare criticità e opportunità e fornire indicazioni utili anche in prospettiva.

Questo significa:

- rispondere alle esigenze esplicitamente manifestate dal Cliente;
- individuare, attraverso la competenza e l'esperienza dei propri tecnici, esigenze non ancora espresse e possibili aree di miglioramento;
- interpretare le evoluzioni del quadro normativo, tecnico e tecnologico, valutandone le implicazioni sulle attività dei Clienti;
- proporre soluzioni concrete, proporzionate al contesto e applicabili alle specifiche realtà organizzative;
- favorire la comprensione delle prescrizioni applicabili e delle conseguenti azioni necessarie per garantire la conformità e migliorare le prestazioni aziendali.

La qualità della consulenza si misura anche nella capacità di instaurare un rapporto professionale continuativo, fondato sulla fiducia, sulla conoscenza dell'organizzazione del Cliente e sulla verifica dell'effettiva utilità delle soluzioni proposte.

Competenza, affidabilità e approccio integrato

I principali elementi distintivi di Vegambiente sono:

- la competenza tecnica e l'aggiornamento professionale dei propri consulenti;
- l'attenzione dedicata al Cliente, ai suoi referenti e alla specifica realtà organizzativa;
- l'integrazione delle competenze disponibili all'interno del team e, quando necessario, il ricorso a professionalità esterne qualificate;
- l'attualità, la concretezza e l'applicabilità delle soluzioni proposte;
- la trasversalità delle competenze nei principali settori di attività e negli ambiti tecnici connessi;
- la capacità di anticipare, per quanto possibile, le conseguenze delle evoluzioni normative, tecnologiche e organizzative.

Vegambiente persegue l'obiettivo di fornire risposte esaurienti, indicazioni operative e valutazioni prospettiche che consentano al Cliente di assumere decisioni consapevoli e di affrontare con maggiore efficacia gli obblighi, le criticità e le opportunità connessi alla propria attività.

Nei rapporti con gli Enti e gli altri interlocutori istituzionali, Vegambiente opera sulla base della competenza tecnica, della conoscenza delle prescrizioni applicabili, della corretta gestione degli adempimenti e dell'affidabilità nella rappresentanza degli interessi del Cliente, nel rispetto dei ruoli, delle procedure e delle responsabilità assunte.

Conformità e aggiornamento professionale

Vegambiente si impegna a erogare servizi conformi ai requisiti concordati con il Cliente, alle disposizioni legislative e regolamentari applicabili e agli altri requisiti pertinenti alle attività svolte.

La crescita professionale costituisce una condizione essenziale per mantenere e sviluppare la qualità dei servizi. Per questo Vegambiente promuove l'aggiornamento continuo, la condivisione delle conoscenze e delle esperienze e lo sviluppo delle competenze necessarie a interpretare correttamente le prescrizioni e a valutarne l'applicazione nelle specifiche realtà operative dei Clienti.

L'obiettivo non è soltanto individuare ciò che è richiesto dalle norme, ma comprendere come tali requisiti debbano essere applicati nei diversi contesti organizzativi e quali interventi siano necessari o opportuni per assicurare la conformità, prevenire le criticità e migliorare le modalità operative.

Miglioramento continuo

Vegambiente considera il miglioramento continuo delle competenze, dei processi e dei servizi una componente essenziale della propria attività e del proprio sistema di gestione per la qualità.

A tale scopo, promuove:

- la rilevazione e l'analisi delle non conformità, dei reclami e delle criticità riscontrate, individuando le cause e adottando le opportune azioni correttive;
- la valutazione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la qualità dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi;
- lo sviluppo e l'ampliamento delle competenze interne, anche attraverso la collaborazione con professionisti qualificati;
- il monitoraggio dei cambiamenti del contesto operativo, normativo e tecnologico e delle opportunità di sviluppo del mercato;
- la comunicazione e la condivisione delle informazioni e delle esperienze tra i collaboratori;
- la verifica dell'efficacia dei processi e delle azioni intraprese, anche attraverso il riscontro dei Clienti e l'analisi dei risultati conseguiti.

Le esperienze maturate nello svolgimento delle attività costituiscono una risorsa da valorizzare per consolidare le conoscenze, prevenire il ripetersi delle criticità e accrescere nel tempo l'affidabilità del servizio.

Principi e valori

Vegambiente fonda il proprio operato sui seguenti valori, che orientano le decisioni, i comportamenti e le relazioni con Clienti, collaboratori, fornitori, partner e altri soggetti interessati:

- **Integrità**: correttezza, onestà e coerenza tra i principi dichiarati e i comportamenti adottati nei rapporti professionali.
- **Trasparenza**: comunicazione chiara e comprensibile, con informazioni pertinenti, complete e adeguate agli interlocutori.
- **Responsabilità**: rispetto degli impegni assunti e consapevolezza delle conseguenze delle proprie decisioni e azioni.
- **Rispetto delle persone**: tutela della dignità, della salute, della sicurezza e delle pari opportunità, promuovendo relazioni professionali rispettose e un ambiente di lavoro inclusivo.
- **Riservatezza e sicurezza delle informazioni:** tutela dei dati e delle informazioni dei Clienti, garantendone la riservatezza, l'integrità e l'utilizzo conforme agli obblighi contrattuali e alla normativa applicabile.
- **Sostenibilità**: attenzione agli impatti ambientali e sociali delle attività e uso responsabile delle risorse.

Vegambiente promuove inoltre, nell'ambito delle proprie attività e delle proprie possibilità, scelte e modalità operative orientate alla riduzione degli impatti ambientali e del contributo al cambiamento climatico, privilegiando, ove tecnicamente ed economicamente praticabile, soluzioni più sostenibili.

Ruolo del sistema di gestione per la qualità

Il sistema di gestione per la qualità costituisce lo strumento attraverso il quale Vegambiente traduce i principi della presente Politica in processi, responsabilità, obiettivi e azioni di miglioramento.

La Direzione si impegna a sostenere il funzionamento e il miglioramento del sistema, a mettere a disposizione le risorse necessarie in relazione alle esigenze dell'organizzazione e a verificare periodicamente l'adeguatezza della Politica rispetto al contesto aziendale, alle esigenze delle parti interessate e agli indirizzi di sviluppo della Società.

La Politica costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità e per la valutazione dei risultati raggiunti, con particolare attenzione alla conformità dei servizi, all'efficacia dei processi, alla soddisfazione dei Clienti e al miglioramento continuo delle prestazioni.

La presente Politica è comunicata ai collaboratori nell'ambito delle riunioni tecniche e attraverso gli strumenti informativi aziendali. È resa disponibile alle parti interessate esterne, quando pertinente, secondo le modalità stabilite dalla Direzione.

La Direzione ne assicura il riesame periodico per verificarne la continua adeguatezza e coerenza con le finalità e gli indirizzi di Vegambiente.

Verona, 19/10/2026 **La Direzione di Vegambiente**