POL Politica del sistema di gestione

Storia della versione

Versione	Data	Autore	Approvato da
1	04/02/2026	Chiara Solfa	FRANCESCO SOLFA

Indice

- Scopo
- Campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Ruoli e responsabilità
- Impegno e obiettivi del sistema di gestione
- Archiviazione e aggiornamento
- Documenti di riferimento

Scopo

L.I.VER Services Srl riconosce nel Sistema di Gestione per la Qualità un pilastro della propria strategia aziendale e adotta la presente Politica quale espressione della Mission e della Vision dell'organizzazione. Attraverso questo documento, il Top Management dichiara l'orientamento strategico dell'azienda nella progettazione ed erogazione di servizi di consulenza, assistenza e formazione rivolti alle piccole e medie imprese, agli artigiani, ai commercianti e agli operatori del terziario, promuovendo la creazione di valore per i propri clienti e per il tessuto imprenditoriale del territorio veronese.

La presente Politica intende fornire un quadro di riferimento stabile e coerente per la definizione degli obiettivi per la qualità, orientare le decisioni operative e gestionali e comunicare a tutte le parti interessate — interne ed esterne — i principi e gli impegni che guidano l'organizzazione nel perseguimento dell'eccellenza dei propri servizi e del miglioramento continuo.

Campo di applicazione

La presente Politica si applica a tutte le attività, i processi e le funzioni di L.I.VER Services Srl svolti presso la sede operativa di Via Moscardo 3, 37047 San Bonifacio (VR), nonché alle attività erogate presso le sedi dei clienti. Essa riguarda l'intero personale dipendente e i collaboratori esterni coinvolti nella progettazione ed erogazione di servizi di consulenza alle imprese, formazione, sicurezza sul lavoro, medicina del lavoro, igiene alimentare e HACCP, ambiente ed ecologia, e finanza agevolata. Sono escluse dal campo di applicazione le attività di logistica, magazzino, spedizione e le attività post-consegna, in quanto non pertinenti al modello di business dell'organizzazione.

Riferimenti normativi

- ISO 9001:2015
- D.Lgs. 81/08
- GDPR

Termini e definizioni

- **Qualità** : grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.
- **Sistema di gestione per la qualità** : parte di un sistema di gestione relativa alla qualità, comprendente le attività mediante le quali l'organizzazione stabilisce obiettivi e determina i processi e le risorse necessari per conseguire i risultati desiderati.
- **Politica per la qualità** : politica relativa alla qualità, generalmente coerente con la politica complessiva dell'organizzazione, che può essere allineata con la visione e la missione dell'organizzazione e che fornisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità.

- **Obiettivo per la qualità** : obiettivo relativo alla qualità, generalmente basato sulla politica per la qualità dell'organizzazione e specificato per i livelli e le funzioni pertinenti dell'organizzazione.
- **Miglioramento continuo** : attività ricorrente finalizzata ad accrescere le prestazioni.
- **Alta direzione** : persona o gruppo di persone che, al livello più elevato, guidano e controllano un'organizzazione.
- **Parte interessata** : persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata da, o percepire sé stessa come influenzata da una decisione o attività.
- **Informazione documentata** : informazione che deve essere tenuta sotto controllo e mantenuta da un'organizzazione e il supporto sul quale è contenuta.
- **Requisito** : esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
- **Processo** : insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

Ruoli e responsabilità

- **Datore di Lavoro / Top Management** : definisce, approva e promuove la Politica per la qualità, garantendone la coerenza con il contesto organizzativo e gli indirizzi strategici dell'azienda.
- **Responsabile del sistema di gestione** : coordina la comunicazione, la distribuzione e il riesame periodico della Politica, verificandone la comprensione e l'applicazione a tutti i livelli dell'organizzazione.
- **Responsabile Area Formativa e Sicurezza** : contribuisce all'attuazione degli impegni della Politica nell'ambito dei servizi formativi e di consulenza sulla sicurezza, assicurando l'allineamento agli standard qualitativi dichiarati.
- **Responsabile Area Amministrativa** : supporta l'attuazione della Politica garantendo la conformità delle attività amministrative e commerciali ai principi e agli obiettivi in essa espressi.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

L.I.VER Services Srl, fondata nel 2004 e radicata nel territorio veronese attraverso la propria affiliazione all'associazione L.I.VER, si impegna a essere un punto di riferimento per le piccole e medie imprese nella crescita organizzativa, nella conformità normativa e nell'accesso alle opportunità di finanziamento. I valori etici dell'organizzazione si fondano sulla trasparenza verso i clienti, sulla competenza tecnica del personale e sul sostegno allo sviluppo delle imprese locali.

Il Top Management promuove una cultura aziendale orientata alla qualità e assume i seguenti impegni:

- Garantire che la presente Politica sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i propri indirizzi strategici, adattandola alle evoluzioni del

mercato, del quadro normativo e delle esigenze delle parti interessate.

- Soddisfare i requisiti applicabili, con particolare riferimento alla norma ISO 9001:2015, al D.Lgs. 81/08, al GDPR e alle disposizioni contrattuali assunte con ciascun cliente.
- Perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, misurando le prestazioni dei processi attraverso indicatori definiti e riesaminati periodicamente in sede di Riesame della Direzione.
- Accrescere la soddisfazione dei clienti mediante servizi puntuali, competenti e rispondenti alle reali esigenze delle imprese assistite, ponendo attenzione alla qualità delle consulenze, alla capacità di risoluzione e alla professionalità del personale.
- Valorizzare le competenze del personale interno e dei collaboratori esterni, pianificando percorsi di formazione e aggiornamento che ne rafforzino la preparazione tecnica e la capacità relazionale.
- Promuovere un ambiente di lavoro collaborativo e orientato alla crescita professionale, in cui la comunicazione interna — attraverso e-mail e Microsoft Teams — faciliti la condivisione delle informazioni e il coinvolgimento di tutto il personale.
- Identificare, valutare e trattare i rischi e le opportunità connessi ai propri processi, adottando un approccio sistematico basato sul pensiero risk-based per prevenire gli impatti negativi e cogliere le occasioni di sviluppo.

La presente Politica costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità, formalizzati almeno annualmente in sede di Riesame della Direzione e declinati in programmi di miglioramento con tempi, risorse, responsabilità e indicatori di monitoraggio. Gli obiettivi coprono le aree rilevanti per l'organizzazione — conformità dei servizi, soddisfazione del cliente, efficacia dei processi, competenza del personale, gestione dei rischi — e sono comunicati a tutti i livelli attraverso i canali interni dell'organizzazione.

L'organizzazione si adopera affinché la presente Politica sia compresa e applicata da tutto il personale, resa disponibile agli stakeholder esterni — clienti, fornitori, collaboratori, enti di certificazione — e riesaminata periodicamente per confermarne la continua idoneità e adeguatezza al contesto di L.I.VER Services Srl.

Archiviazione e aggiornamento

La presente Politica è conservata in formato digitale su Microsoft OneDrive ed è classificata come documento pubblico. Il **Responsabile del sistema di gestione** ne cura l'archiviazione, la distribuzione e il controllo delle versioni. Il documento è riesaminato almeno una volta all'anno in occasione del Riesame della Direzione, oppure ogni qualvolta intervengano cambiamenti significativi nel contesto organizzativo, nei requisiti normativi applicabili o negli indirizzi strategici dell'azienda. Ogni aggiornamento richiede l'approvazione formale del **Datore di Lavoro / Top Management** e la successiva comunicazione a tutto il personale interessato.

Documenti di riferimento

- PRO Processi direzionali
- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Gestione riesame della direzione
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate
- Analisi del contesto