



POLITICA PER LA QUALITA’ E PRESENTAZIONE AZIENDALE

La società **A.D. GLOBAL SOLUTION S.r.l.** è stata costituita con atto del 10/07/2000 e risulta iscritta, dalla data del 15/09/2000, nella sezione ordinaria della CCIAA di Milano ad al Registro delle Imprese di Milano, n. 1625953, con codice fiscale e numero di iscrizione 13187960151. Essa dispone delle seguenti sedi:

- ◆ Sede legale ed operativa: Via Giovanni Durando, n° 38 – 20158 Milano
- ◆ Sede secondaria: Viale Umberto Tupini, n° 113 – 00144 Roma

CONTESTO INTERNO

La società **A.D. GLOBAL SOLUTION** ha come oggetto principale la “La Società ha per oggetto la seguente attività: La consulenza, la formazione e l’organizzazione aziendale, la produzione e la cessione di analisi e programmazioni nel settore dell’elaborazione automatica dei dati, la cessione di servizi e la cessione di procedure per l’elaborazione dei dati.”, corrispondenti al codice ATECO A.D. GLOBAL SOLUTION 85.59.2 e risulta operativa dall’anno 2000.

A.D. Global Solution da oltre 15 anni è leader nel mercato della consulenza di direzione, perché ha scelto di essere un’azienda organica, vale a dire di strutturarsi come un organismo vivente, nel quale le singole parti interagiscono costantemente, mettendo le loro competenze specifiche al servizio della sua strategia aziendale: fornire soluzioni globali alle aziende ed alle istituzioni.

Brand specifici fortemente specializzati garantiscono un servizio completo per qualsiasi esigenza del cliente, ma la qualità del servizio offerto viene garantita soprattutto dal fatto che A.D. Global Solution tende costantemente ad essere un’azienda KNOWLEDGE BASED, nella quale le sue diverse aree operative sono in costante dialogo fra di loro, al fine di accrescere il know-how interno per offrire risposte sempre commisurate alle esigenze.

A.D. Global Solution è strutturata in 5 divisioni operative:



La mission aziendale consiste nel fornire soluzioni globali ad aziende, istituzioni e privati, attraverso un’ampia gamma di interventi formativi capaci di soddisfare i più articolati fabbisogni dei Clienti.

A.D. Global Solution è impegnata a tutto campo nel mondo della formazione: dalla progettazione di seminari alla redazione dei manuali, dall’organizzazione dei corsi alla relativa docenza,

stabilendo così un naturale collegamento tra attività didattica, supporto manualistico e attività lavorativa.

Le soluzioni proposte sono improntate tanto al rigore dei contenuti tecnici quanto alla capacità di comunicare conoscenze, utilizzare strumenti, elaborare soluzioni.

A.D. Global Solution dispone di due Training Center nelle sedi di Milano e Roma con aule per gruppi numerosi e ristretti, attrezzate con videoproiettore e supporti multimediali per tutte le attività di docenza erogate.

A.D. Global Solution dispone inoltre di una dotazione completa di PC portatili e strumenti didattici con cui operare, in piena autonomia, presso le società clienti e sull'intero territorio nazionale (Aula Itinerante).

A.D. Global Solution prevede varie modalità di erogazione dei corsi, per ogni divisione operativa. Oltre alla classica formazione d'aula, dispone di 2 diverse piattaforme per la gestione delle attività multimediali, che consentono di produrre e mettere a disposizione dei Clienti prodotti creati ad hoc che possano sostituire o affiancare l'attività tradizionale in aula (formazione a distanza e formazione blended).

A.D. Global Solution è Ente di formazione accreditato presso la Regione Lombardia e può, quindi, avere accesso ai finanziamenti pubblici ed europei. Con il suo servizio APF (Amministrazione Progetti Finanziati) si mette a disposizione dei Clienti per identificare eventuali possibilità di finanziamento delle attività, utilizzando le opportunità offerte dai finanziamenti pubblici e privati per aumentare la propria competitività in un momento di grande e persistente sofferenza delle economie internazionali.

A.D. Global Solution offre inoltre servizi di Orientamento, finalizzati a mettere il singolo nella condizione di operare scelte consapevoli al fine di esercitare un controllo sulla propria vita e di realizzarsi positivamente ed efficacemente a livello personale, sociale e professionale.



Allo scopo di assicurare la qualità della propria produzione, **A.D. GLOBAL SOLUTION**, oltre che attuare uno specifico impegno, nel rispetto delle normative del settore della formazione e dell'orientamento professionale e della responsabilità amministrativa d'impresa, ha strutturato la propria organizzazione produttiva in conformità alla norma ISO 9001:2015, a decorrere dal 30 maggio 2018, relativa alle attività comprese nel seguente campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale e di servizi di orientamento

Sono esclusi i punti 7.1.5 (non vengono gestiti strumenti di misurazione) e 8.5.5 (non viene offerta attività di assistenza post consegna) della norma UNI EN ISO 9001:2015 dal campo di applicazione oggetto di certificazione.

L'adozione dello standard organizzativo ISO 9001:2015 ha comportato un approccio basato sul rischio, secondo il quale tutte le attività aziendali rilevanti secondo il proprio contesto operativo devono essere oggetto di una valutazione del rischio, allo scopo di orientare al meglio la pianificazione strategica ed operativa aziendale e di individuare le parti interessate che influenzano tale analisi, stabilendo specifiche azioni a loro tutela.

CONTESTO ESTERNO

Il settore delle gare di appalto pubbliche richiede da sempre la certificazione ISO 9001 per poter gareggiare al di sopra di certi importi.

Negli ultimi anni poi, le necessità di qualifica richieste dalle gare di appalto pubbliche sono sempre più rivolte non solo alla qualità del servizio ma anche al rispetto delle norme ambientali e sociali, privilegiando le società certificate ISO 9001, 14001 e 45001 attraverso vincoli di partecipazione alle gare e punteggi premiali.

Le opportunità di sviluppo sono quindi indirizzate ad investimenti per il miglioramento della propria qualifica in sede di gara di appalto.

La richiesta di qualità del mercato induce l'azienda a cogliere le opportunità di connesse allo sviluppo di metodologie operative organizzate ed efficaci, oltre che rispettose dell'ambiente e della sicurezza per gli operatori.



Attualmente, A.D. GLOBAL SOLUTION possiede la "Certificazione di qualità ISO 9001" e assicura la qualità dei propri servizi, nel rispetto delle normative per le gare di appalto pubbliche.

Inoltre, allo scopo di sostanziare e dimostrare a terzi il proprio impegno nel rispetto delle normative ambientali e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro ed al miglioramento delle proprie performance in questi ambiti, A.D. GLOBAL SOLUTION ha strutturato la propria organizzazione produttiva in conformità alla norma ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

L'adozione dello standard organizzativo integrato qualità, sicurezza e ambiente ha comportato un approccio basato sul rischio, secondo il quale tutte le attività aziendali rilevanti secondo il proprio contesto operativo devono essere oggetto di una valutazione del rischio, allo scopo di orientare al meglio la pianificazione strategica ed operativa aziendale e di individuare le parti interessate che influenzano tale analisi, stabilendo specifiche azioni a loro tutela.

La società A.D. GLOBAL SOLUTION ha quindi implementato un sistema di gestione integrato avente il seguente campo di applicazione

**Erogazione di servizi di formazione, in modalità in presenza,
presso la propria sede o presso terzi, e in modalità a distanza,
tramite le modalità e-learning e webinar**

Il percorso di certificazione giunge al termine di un naturale percorso di riorganizzazione gestionale che ha comportato:

- ◆ la convinzione che l'attività imprenditoriale deve tener conto, in via preliminare, di un'analisi del contesto in cui l'azienda opera e dell'individuazione delle esigenze e aspettative delle parti interessate;
- ◆ l'integrazione degli obiettivi qualità, ambiente e sicurezza con gli indirizzi strategici dell'Impresa;
- ◆ l'integrazione dei requisiti del sistema integrato con i processi di business dell'Impresa;
- ◆ l'utilizzo di un approccio per processi basato sul miglioramento continuo e sul coinvolgimento di tutte le parti interessate;
- ◆ l'utilizzo di un approccio basato sulla valutazione rischi / opportunità in tutti i processi che influiscono sulla capacità aziendale di raggiungere i propri obiettivi strategici e di ottenere i risultati attesi;
- ◆ l'utilizzo di idonee metodologie nella valutazione rischi / opportunità, a seconda dell'ambito operativo aziendale e del contesto, nel rispetto delle normative cogenti.

OBIETTIVI QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE

Nello specifico, pertanto, A.D. GLOBAL SOLUTION ha attuato un sistema di gestione conforme alle norme UNI EN ISO 9001: 2015, 14001:2015 e 45001:2018, che comprende gli obiettivi e gli impegni di seguito specificati:

- ◆ porre al centro delle attività il raggiungimento delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate ed il rispetto e la tutela del cliente, dell'ambiente e dei propri dipendenti;
- ◆ soddisfare il cliente attraverso le seguenti azioni:
 - conoscere e perseguire le esigenze ed i bisogni non solo del cliente ma anche dell'utente finale;
 - fornire servizi conformi alle specifiche contrattuali ed alle normative applicabili nel mercato della formazione e dell'orientamento professionale, attraverso un costante aggiornamento normativo ed una verifica periodica di conformità alle leggi vigenti;
 - garantire il miglioramento continuo dei servizi offerti attraverso una continua attenzione alle innovazioni, sia metodologiche sia operative, un'attenta selezione ed un monitoraggio costante del parco docenti;
 - fornire adeguata assistenza in fase precontrattuale allo scopo di favorire la definizione, da parte del cliente, di requisiti di servizio idonei alle esigenze di quest'ultimo, mettendo a disposizione idonee risorse tecniche interne e know how allo scopo;
 - non sottoscrivere impegni commerciali che comportino l'utilizzo di risorse che non siano nella disponibilità di A.D. GLOBAL SOLUTION;
 - rappresentare fedelmente i propri servizi nelle comunicazioni pubblicitarie e commerciali, in particolare in relazione ai requisiti della qualità;
 - comunicare tempestivamente al cliente eventuali impedimenti, successivi alla conferma d'ordine, che non consentano di rispettare gli impegni contrattuali;
 - fornire al cliente adeguata assistenza post vendita relativamente alla gestione di problematiche di erogazione del servizio, di reclami e di segnalazioni;
 - ricercare il miglioramento della qualità dei propri servizi e
 - creare relazioni commerciali a lungo termine e reciprocamente vantaggiose.
- ◆ assicurare i propri fornitori attraverso le seguenti azioni:
 - stabilire, ove possibile, un rapporto di partnership che garantisca continuità e qualità nelle forniture e soddisfazione reciproca; privilegiare i fornitori anche sulla base di un comportamento compatibile con gli obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale;

- l'applicazione di criteri oggettivi di selezione e valutazione, assicurando e garantendo al tempo stesso a tutti i fornitori lealtà, imparzialità e pari opportunità di collaborazione;
- perseguire la professionalità e la preparazione dei docenti;
- favorire comportamenti idonei alla tutela dell'ambiente e di salute e sicurezza sul posto di lavoro degli appaltatori e dei prestatori di opera;
- ◆ motivare e tutelare il proprio personale attraverso le seguenti azioni:
 - selezione e valutazione in base a criteri oggettivi;
 - eliminazione o prevenzione dei rischi e riduzione degli effetti indesiderati;
 - individuazione ed analisi dei rischi connessi a tutte le attività aziendali, con riferimento all'offerta complessiva di servizi e/o prodotti rivolti ai clienti e alla modalità di svolgimento degli stessi;
 - definizione ed attuazione di un piano di prevenzione del rischio che includa azioni specifiche per evitare infortuni e malattie professionali, assicurando, fra le altre, azioni per la corretta applicazione e utilizzo delle tecnologie, nonché l'adozione delle tecnologie più avanzate dal punto di vista della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro e mettendo a disposizione adeguate risorse finanziarie ed umane;
 - selezione, valutazione e sviluppo professionale in base a criteri meritocratici oggettivi, improntati alla lealtà, imparzialità e pari opportunità;
 - coinvolgimento nella strategia e negli obiettivi aziendali;
 - rispetto delle condizioni lavorative previste dalle norme cogenti e dal CCNL di categoria;
 - continuo aggiornamento attraverso l'applicazione delle procedure di comunicazione interna ed azioni di formazione / addestramento, sia nell'ambito del sistema di gestione per la qualità sia sugli aspetti tecnici di competenza;
 - creazione delle condizioni di lavoro tali da garantire un clima aziendale positivo e disteso, in modo da evitare conflittualità interne e sindacali;
- ◆ garantire la proprietà aziendale attraverso:
 - la definizione di una strategia di marketing idonea e perseguibile;
 - lo sviluppo dell'attività commerciale, tenendo conto delle risorse disponibili;
 - la tenuta sotto controllo delle risorse e dei fattori di competitività;
 - la tutela del patrimonio aziendale (risorse materiali ed immateriali);

- il miglioramento della propria immagine e reputazione nei confronti delle parti interessate, quali: i clienti, i fornitori, la popolazione, le autorità pubbliche di controllo, i dipendenti;
- il considerare la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro come elemento distintivo e strategico per essere competitivi sul mercato.
- ◆ garantire il rispetto delle disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza ed il rispetto della privacy, in conformità alle norme vigenti;
- ◆ tenere conto di esigenze ed aspettative degli organi di controllo pubblici e della popolazione nella pianificazione del sistema di gestione integrato;
- ◆ garantire il rispetto delle disposizioni concernenti la tutela ambientale, in conformità alle norme vigenti e alla valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali, al fine di minimizzarli ove possibile, nell'ottica della valutazione del ciclo di vita e nel rispetto dei principi di prevenzione dell'inquinamento e di precauzione;
- ◆ assicurare il rispetto dei requisiti ambiente e sicurezza imposti dalla committenza;
- ◆ garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi nell'erogazione dei servizi, nella tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza dei propri dipendenti, attraverso il controllo ed il monitoraggio dei processi primari e secondari;
- ◆ garantire il controllo degli impatti ambientali, attraverso idonee procedure di controllo operativo, monitoraggio, misurazione e sorveglianza, allo scopo di evitare danni ambientali e sanzioni;
- ◆ garantire l'efficacia della struttura produttiva attraverso la qualificazione del proprio personale, la tenuta in efficienza delle infrastrutture aziendali, il rispetto delle normative in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro e la coerente applicazione delle procedure interne;
- ◆ perseguire il continuo miglioramento dei processi produttivi in termini di caratteristiche di servizio, di compatibilità e tutela ambientale e di livello di sicurezza e salute sul posto di lavoro;
- ◆ migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi di erogazione del servizio, attraverso un adeguato controllo operativo sia del proprio personale sia di progettisti, docenti e tutor;
- ◆ tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno (progettazione, docenza, tutoraggio), con specifico riferimento alla responsabilità per la conformità a tutti i requisiti, sia contrattuali sia cogenti;

- ◆ valutare preventivamente i fattori di rischio ambientali e per la salute e la sicurezza dei dipendenti delle eventuali nuove attività, tecnologie, tecniche produttive e procedure organizzative introdotte in azienda;
- ◆ assicurare l'applicazione delle tecnologie utilizzate per la qualità dei servizi, la tutela ambientale, la sicurezza e la salute sul posto di lavoro e, ove possibile, il miglioramento di tali tecnologie, in base al progresso tecnico;
- ◆ garantire l'efficacia e l'efficienza della struttura produttiva e dei processi di erogazione dei servizi attraverso la qualificazione del proprio personale, la tenuta in efficienza delle infrastrutture aziendali; in particolare: manutenzione e monitoraggio continuo delle infrastrutture, formazione continua del personale sul rispetto dei requisiti di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- ◆ garantire la capacità aziendale di comunicazione interna ed esterna ed un'efficace gestione del know how aziendale;
- ◆ coinvolgere e responsabilizzare tutte le parti, sia all'interno che all'esterno:
 - sostenendo e incoraggiando la crescita di una cultura della qualità, della sicurezza e dell'ambiente attraverso l'informazione e l'adozione di comportamenti virtuosi da parte del management;
 - responsabilizzando e coinvolgendo a tutti i livelli il personale, con la definizione e attribuzione di specifici ruoli e responsabilità nel contesto della gestione della salute e sicurezza sul lavoro, con il sostegno di specifici programmi di informazione e formazione; nel non attuare azioni intimidatorie dirette o indirette se il personale evidenzia un rischio.
 - favorendo e garantendo il coinvolgimento del Servizio di Prevenzione e Protezione in tutte le problematiche di sicurezza al fine di individuare e adottare le misure di prevenzione e protezione adeguate, nel rispetto delle norme vigenti in materia;
 - richiedendo ai fornitori che collaborano con l'azienda e ai clienti presso i quali vengono svolti i servizi e/o erogati i prodotti, l'adozione e il rispetto della normativa in materia tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sul posto di lavoro;
 - pianificando e adottando le migliori misure e procedure di gestione delle emergenze, anche con la collaborazione delle Autorità competenti;
- ◆ evitare incidenti sul lavoro, danni ambientali e sanzioni;
- ◆ assicurare la capacità finanziaria e operativa aziendale con idonei mezzi e strumenti;
- ◆ perseguire il miglioramento continuo del sistema, migliorando l'efficienza e l'efficacia del sistema di gestione qualità, sicurezza e ambiente, studiando ed attuando idonee azioni

per la correzione ed il miglioramento dell'organizzazione, delle risorse e delle procedure di lavoro:

- disegnando e realizzando uno specifico sistema di monitoraggio dei principali indicatori quantitativi e qualitativi del sistema di gestione integrato;
 - misurando e valutando con periodicità tali indicatori, nonché individuando le opportune azioni in un'ottica di miglioramento continuo;
 - mettendo in atto appropriate e rigorose metodologie di controllo e di monitoraggio della gestione delle proprie azioni in materia di qualità, sicurezza e ambiente;
- ◆ aggiornare la politica ed i suoi obiettivi in seguito all'evoluzione del contesto aziendale, alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed alla valutazione del rischio.

Allo scopo di garantire e monitorare il raggiungimento di tali obiettivi e di assicurarne l'aggiornamento, la Direzione ha assegnato e comunicato internamente le responsabilità e le autorità allo scopo di:

- ◆ mantenere la conformità normativa a tutte le leggi vigenti;
- ◆ mantenere aggiornato e migliorare costantemente l'attuale sistema di gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2018;
- ◆ mettere a disposizione tutte le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- ◆ garantire che tutte le risorse (interne ed esterne) operino nel rispetto delle procedure e delle istruzioni fornite;
- ◆ assicurare il monitoraggio dei processi perché siano continuamente efficaci;
- ◆ riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema e sulle opportunità di miglioramento;
- ◆ assicurare che l'integrità del sistema sia mantenuto quando vengono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso;
- ◆ perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni;
- ◆ aggiornare la politica ed i suoi obiettivi misurabili in seguito all'evoluzione del contesto aziendale, alle esigenze ed aspettative delle parti interessate ed alla valutazione dei rischi e delle opportunità.

Per cui, per raggiungere questi obiettivi, è necessario che tutta l'organizzazione operi allo scopo di:

- mantenere e consolidare nella cultura aziendale il principio del miglioramento continuo, applicandolo day by day a livello personale e di team;

- consolidare la convinzione che la prima ed insostituibile risorsa è costituita dalle persone, con le loro competenze ed esperienze, con l'esperienza dei più anziani e l'entusiasmo dei più giovani, con la loro creatività e con la voglia di essere una squadra vincente;
- fare in modo che chiunque lavori con A.D. GLOBAL SOLUTION sia orgoglioso di quello che fa e del perché lo fa;
- essere consapevoli di avere il potenziale necessario per offrirsi sempre come un punto di riferimento per i Clienti;
- considerare tutti i nostri fornitori e docenti come dei partner, piuttosto che come semplici prestatori d'opera e di materiali, per condividere con loro (anziché imporre) le esigenze e le aspettative di A.D. GLOBAL SOLUTION.

In relazione a tali obiettivi ed indirizzi operativi, la Direzione attua opportune comunicazioni affinché:

- il personale ad ogni livello abbia compreso ed attui la politica per la qualità, gli obiettivi e gli aspetti operativi del sistema di gestione integrato;
- la politica sia conosciuta alle parti interessate i cui requisiti sono considerati influenti per l'ottenimento degli obiettivi aziendali.

Milano, 24 Giugno 2022

La DIREZIONE

.....