

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	--	---

1. Premessa

LBH Italia S.r.l. opera nel settore della consulenza direzionale, della progettazione e dell'erogazione di servizi di formazione professionale, della formazione finanziata mediante Fondi Interprofessionali, Fondi Europei e Bandi Regionali, nonché dell'assistenza alle imprese nello sviluppo organizzativo, nell'innovazione e nell'accesso agli strumenti di finanza agevolata.

La Direzione considera la qualità dei servizi, la legalità, l'etica, la trasparenza, la responsabilità sociale, l'innovazione e la sostenibilità elementi essenziali per la crescita dell'Organizzazione e per la creazione di valore nei confronti di clienti, collaboratori, partner, Pubblica Amministrazione e di tutte le altre parti interessate.

Per tale ragione LBH Italia ha adottato un **Sistema di Governance Integrata (SGI)** che costituisce il modello organizzativo attraverso il quale vengono pianificati, gestiti, monitorati e migliorati tutti i processi aziendali.

Il Sistema di Governance Integrata è fondato sull'integrazione dei principi della UNI EN ISO 9001:2015 con i valori del Codice Etico aziendale, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, della normativa nazionale ed europea applicabile e delle migliori pratiche di governo societario.

La presente Politica rappresenta il documento di indirizzo strategico dell'Organizzazione e costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi aziendali e per il miglioramento continuo del Sistema.

2. Visione

LBH Italia intende essere riconosciuta come partner strategico per imprese, enti pubblici e organizzazioni che investono nello sviluppo delle competenze, nella crescita organizzativa e nell'innovazione, distinguendosi per competenza, affidabilità, integrità e capacità di generare valore sostenibile.

3. Missione

Supportare imprese, enti e organizzazioni nello sviluppo delle competenze e della competitività mediante servizi di consulenza e formazione progettati sulle reali esigenze del cliente, gestiti con professionalità, trasparenza, innovazione e piena conformità normativa.

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

4. I Valori di LBH Italia

La Direzione riconosce quali valori fondanti dell'Organizzazione:

- centralità della persona;
- soddisfazione del cliente;
- legalità;
- etica;
- trasparenza;
- imparzialità;
- responsabilità;
- competenza professionale;
- valorizzazione del capitale umano;
- innovazione;
- collaborazione;
- sostenibilità;
- miglioramento continuo.

Tali valori devono orientare ogni decisione aziendale e ogni comportamento di dipendenti, collaboratori, consulenti, docenti, partner e fornitori.

5. Leadership e Governance

La Direzione esercita il proprio ruolo di leadership promuovendo una cultura organizzativa orientata alla responsabilità, alla partecipazione, al miglioramento continuo e alla creazione di valore.

La Governance aziendale si fonda su:

- chiarezza delle responsabilità;
- trasparenza dei processi decisionali;

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

- gestione dei rischi;
- monitoraggio delle prestazioni;
- responsabilizzazione delle persone;
- conformità normativa;
- controllo dei processi esternalizzati;
- miglioramento continuo.

6. Impegno per la Qualità

La Direzione si impegna a:

- comprendere le esigenze presenti e future dei clienti;
- progettare percorsi formativi coerenti con i fabbisogni rilevati;
- garantire la qualità della progettazione e dell'erogazione dei servizi;
- assicurare la conformità ai requisiti dei Fondi Interprofessionali, dei programmi FSE+, dei bandi regionali e di ogni altro ente finanziatore;
- migliorare costantemente i processi aziendali;
- monitorare indicatori di performance (KPI);
- promuovere il miglioramento continuo del Sistema di Gestione;
- prevenire il verificarsi delle non conformità;
- garantire la soddisfazione delle parti interessate.

7. Etica e Integrità

LBH Italia opera nel pieno rispetto del proprio Codice Etico.

Ogni attività aziendale deve essere svolta secondo principi di correttezza, imparzialità, lealtà, buona fede, trasparenza e responsabilità.

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

L'Organizzazione non tollera comportamenti contrari alla legge, discriminazioni, favoritismi, pratiche scorrette, conflitti di interesse non dichiarati o qualsiasi comportamento lesivo della dignità delle persone o della reputazione aziendale.

8. Compliance

La Direzione garantisce il rispetto della normativa applicabile e promuove una cultura della conformità.

Il Sistema di Governance Integrata assicura il presidio dei principali ambiti normativi, tra cui:

- UNI EN ISO 9001:2015;
- D.Lgs. 231/2001;
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);
- D.Lgs. 81/2008;
- normativa fiscale;
- normativa in materia di formazione finanziata;
- regolamenti dei Fondi Interprofessionali;
- regolamenti FSE+;
- disposizioni regionali;
- ulteriori disposizioni nazionali ed europee applicabili.

9. Centralità del Cliente

LBH Italia considera il cliente il principale interlocutore dell'Organizzazione.

La Direzione si impegna a:

- comprendere i fabbisogni formativi;
- progettare soluzioni personalizzate;
- garantire chiarezza e trasparenza;

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

- monitorare costantemente la soddisfazione del cliente;
- utilizzare le informazioni raccolte quale strumento di miglioramento.

10. Persone

La crescita dell'Organizzazione passa attraverso la crescita delle persone.

La Direzione promuove:

- formazione continua;
- sviluppo delle competenze;
- coinvolgimento;
- responsabilizzazione;
- inclusione;
- pari opportunità;
- benessere organizzativo;
- salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

11. Partner e Fornitori

LBH Italia considera partner e fornitori parte integrante della propria catena del valore.

La loro selezione avviene sulla base di criteri oggettivi di:

- competenza;
- affidabilità;
- legalità;
- qualità;
- conformità normativa;
- capacità organizzativa.

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

L'Organizzazione ne monitora costantemente le prestazioni mediante indicatori, audit, valutazioni periodiche e gestione delle eventuali non conformità.

12. Innovazione

L'innovazione rappresenta uno dei principali fattori di competitività dell'Organizzazione.

La Direzione promuove:

- digitalizzazione dei processi;
- innovazione organizzativa;
- utilizzo di strumenti collaborativi;
- miglioramento continuo delle tecnologie impiegate;
- sviluppo di nuovi modelli di consulenza e formazione.

13. Gestione dei Rischi

La Direzione adotta un approccio sistematico alla gestione dei rischi e delle opportunità, finalizzato a:

- prevenire eventi indesiderati;
- migliorare le prestazioni;
- garantire la continuità operativa;
- aumentare la resilienza organizzativa.

14. Sostenibilità

LBH Italia riconosce che la sostenibilità rappresenta un elemento essenziale della competitività nel lungo periodo.

L'Organizzazione promuove:

- utilizzo responsabile delle risorse;
- riduzione degli sprechi;

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

- digitalizzazione dei processi;
- tutela dell'ambiente;
- responsabilità sociale;
- sviluppo delle competenze delle persone;
- diffusione di una cultura organizzativa orientata alla sostenibilità.

15. Obiettivi Strategici

La presente Politica costituisce il riferimento per la definizione degli obiettivi annuali della Direzione.

Tra gli obiettivi prioritari rientrano:

- incremento della soddisfazione dei clienti;
- miglioramento della qualità dei servizi;
- rafforzamento della conformità normativa;
- riduzione delle non conformità;
- miglioramento continuo dei processi;
- sviluppo delle competenze del personale;
- qualificazione dei partner e dei fornitori;
- digitalizzazione delle attività;
- diffusione della cultura della qualità e della legalità.

16. Evoluzione del Sistema di Governance Integrata (Piano Strategico 2026–2029)

La Direzione considera il Sistema di Governance Integrata adottato conforme alla UNI EN ISO 9001:2015 il primo passo di un percorso di evoluzione organizzativa volto a costruire un modello di governo aziendale moderno, sostenibile e orientato alla creazione di valore nel lungo periodo.

Nel triennio **2026–2029** la Direzione si impegna a sviluppare progressivamente una **Governance Aziendale Integrata**, ispirata alle migliori pratiche adottate dalle principali

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

società internazionali di consulenza e revisione (PwC, Deloitte, KPMG ed EY), adattandole alla dimensione, al contesto operativo e agli obiettivi strategici di LBH Italia.

In tale prospettiva, l'Organizzazione perseguirà le seguenti linee di sviluppo.

16.1 Rafforzamento della Governance

- evoluzione del modello organizzativo;
- sviluppo del sistema dei controlli interni;
- consolidamento del sistema di gestione dei rischi;
- integrazione dei processi decisionali;
- maggiore coinvolgimento delle parti interessate.

16.2 Sviluppo dei principi ESG

La Direzione si impegna ad integrare progressivamente i criteri **Environmental, Social & Governance (ESG)** nella gestione aziendale, promuovendo:

- riduzione dell'impatto ambientale;
- utilizzo efficiente delle risorse;
- sviluppo del capitale umano;
- responsabilità sociale d'impresa;
- comportamento etico lungo tutta la catena del valore;
- valorizzazione di partner e fornitori responsabili.

16.3 Parità di genere, inclusione e valorizzazione delle persone

LBH Italia si impegna a sviluppare politiche organizzative ispirate ai principi della **UNI/PdR 125** e alle migliori pratiche nazionali ed europee in materia di:

- pari opportunità;
- inclusione;
- valorizzazione del merito;
- conciliazione vita-lavoro;
- contrasto ad ogni forma di discriminazione.

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	---	---

16.4 Intelligenza Artificiale Responsabile

L'Organizzazione considera l'Intelligenza Artificiale uno strumento strategico per l'innovazione dei servizi e dei processi.

Il suo utilizzo sarà improntato ai principi di:

- supervisione umana;
- trasparenza;
- responsabilità;
- affidabilità;
- protezione dei dati personali;
- conformità alla normativa europea vigente e futura in materia di IA.

16.5 Sicurezza delle Informazioni

Pur non disponendo attualmente di un Sistema di Gestione certificato secondo la ISO/IEC 27001, la Direzione intende sviluppare progressivamente un modello organizzativo ispirato ai principi di:

- riservatezza;
- integrità;
- disponibilità;
- resilienza dei sistemi informativi;
- continuità operativa;
- protezione del patrimonio informativo aziendale.

16.6 Agenda ONU 2030

LBH Italia riconosce gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs)** dell'Agenda 2030 quale riferimento internazionale per una crescita equilibrata e sostenibile.

L'Organizzazione orienterà progressivamente le proprie strategie verso gli obiettivi maggiormente coerenti con la propria missione, con particolare attenzione a:

- istruzione di qualità;

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	--	---

- formazione permanente;
- lavoro dignitoso;
- crescita economica sostenibile;
- innovazione;
- riduzione delle disuguaglianze;
- consumo responsabile;
- partnership per lo sviluppo.

16.7 Evoluzione del Sistema di Gestione

La Direzione si impegna a valutare l'integrazione progressiva del Sistema di Governance con ulteriori standard e modelli di riferimento, tra cui:

- sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni;
- modelli organizzativi per la parità di genere;
- strumenti di rendicontazione ESG;
- sistemi avanzati di gestione della compliance;
- ulteriori standard internazionali ritenuti coerenti con le strategie aziendali.

17. Diffusione della Politica

La presente Politica è approvata dalla Direzione, costituisce il documento di indirizzo del Sistema di Governance Integrata ed è comunicata a tutto il personale, ai collaboratori, ai consulenti, ai docenti, ai partner e ai fornitori strategici.

Essa è resa disponibile alle parti interessate attraverso gli strumenti di comunicazione ritenuti più idonei ed è riesaminata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione.

Impegno della Direzione

La Direzione di **LBH Italia S.r.l.** assume la piena responsabilità dell'attuazione della presente Politica di Governance Integrata e si impegna a mettere a disposizione le risorse umane, organizzative, economiche e tecnologiche necessarie affinché il Sistema di

	SGI-POL-001 Politica della qualità	ISO 9001:2015 Autore: Direzione Approvatore: Direzione Data: 08/06/2026 Rev. 00 Stato: in vigore
---	--	---

Governance Integrata sia efficace, costantemente migliorato e orientato alla creazione di valore sostenibile.

Ogni persona che opera per conto dell'Organizzazione è chiamata a contribuire, nell'ambito delle proprie responsabilità, al raggiungimento degli obiettivi qui definiti, nella consapevolezza che **qualità, legalità, etica, innovazione, sostenibilità e responsabilità** costituiscono i pilastri della crescita di LBH Italia.

Legnano, 8 giugno 2026

LBH ITALIA SRL