

Sistema di Gestione Integrato (SGI)

Politica Integrata per Qualità, Ambiente, Sicurezza delle Informazioni, Privacy, Continuità Operativa, Conservazione a norma, Anticorruzione, Responsabilità Amministrativa 231 e Sostenibilità

Versioni

Versione	Data	Autore	Descrizione
1.0	26/06/2018	Compliance	Rilascio del documento
1.1	29/05/2019	Compliance	Revisione del documento
1.2	18/11/2019	Compliance	Integrazione accreditamento AgID
1.3	05/01/2021	Compliance	Integrazione standard EcoPrint
1.4	01/10/2022	Compliance	Inclusione modello 231
1.5	26/09/2024	Compliance	Inclusione 37001 e Sostenibilità
1.6	30/09/2024	Compliance	Correzioni minori e aggiunta scope
1.7	24/04/2026	Compliance	Ampliamento obblighi

Politica Integrata

eGlue progetta e realizza **servizi di Customer Communication Management e Lifecycle Document Management**. La mission di eGlue è fornire servizi e prodotti di valore assoluto, basati su tecnologie all'avanguardia, pensati e realizzati per soddisfare le specifiche esigenze dei propri committenti.

In particolare, eGlue considera la Qualità, il rispetto dell'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni (sia digitali che cartacee), la tutela della Privacy e la Conservazione a norma come elementi determinanti per l'erogazione dei propri servizi.

A tal fine, la Direzione ha scelto di implementare un Sistema di Gestione Integrato (SGI) che include gli standard: **ISO 9001** (Qualità), **ISO 14001** (Ambiente), **ISO 27001** (Sicurezza delle informazioni), **ISO 27017** (Information Security in cloud), **ISO 27018** (information security dei dati personali), **ISO 22301** (Continuità operativa), **ISO 37001** (Prevenzione della corruzione) **FSC®** (Forest Stewardship Council), **EcoPrint®**.

Le certificazioni citate in precedenza sono inserite in un ecosistema aziendale che punta sia sul modello di gestione e controllo amministrativo, **basato sul D. Lgs 231**, sia sul **Codice Etico** promosso dalla Leadership per garantire a propri Clienti trasparenza e lealtà.

Il Sistema di Gestione Integrato viene concepito come uno strumento utile per promuovere una cultura aziendale che include:

Leadership

La Direzione risulta pienamente coinvolta nell'implementazione del SGI e sostiene ogni azione per:

- ✓ **Raggiungere** gli **obiettivi** prefissati;
- ✓ Garantire la **disponibilità** delle **risorse** necessarie a supporto del SGI;
- ✓ Fare in modo che il SGI diventi parte integrante del **lavoro quotidiano** svolto dalle persone;
- ✓ Promuovere e supportare tutte le **azioni** e i **controlli** che possono migliorare la performance di qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni e conservazione a norma.

Coinvolgimento del personale interno ed esterno

A ciascuno è richiesto l'impegno al SGI nella convinzione che la qualità si realizza attraverso il **coinvolgimento attivo** del personale interno, secondo una logica partecipativa di tipo bottom-up, caratterizzata da:

- ✓ **Consapevolezza** circa il proprio contributo all'implementazione del SGI;
- ✓ **Impegno personale** al miglioramento continuo;

- ✓ **Senso di responsabilità** nell'esecuzione della propria attività;
- ✓ **Comunicazione attiva** con dipendenti, fornitori e altre parti interessate coinvolte.

Focalizzazione sul Cliente

Le metodologie di lavoro adottate mirano alla continua soddisfazione del cliente, attraverso:

- ✓ L'adozione di **soluzioni digitali innovative**, in linea con le esigenze e aspettative dei clienti;
- ✓ Il riconoscimento del valore della **partnership** con i propri **clienti**;
- ✓ La **condivisione** con i **propri** clienti delle soluzioni, competenze, esperienze e valori sviluppati dalle proprie persone.

Ambiente

L'azienda assume un comportamento responsabile per il rispetto e la tutela dell'ambiente attraverso i seguenti aspetti:

- ✓ Prevenzione dell'inquinamento e, in particolare, corretta **gestione dei rifiuti**;
- ✓ **Riduzione** della produzione di **rifiuti in plastica**;
- ✓ **Utilizzo di materie prime di origine forestale certificate FSC®**;
- ✓ Adozione di **processi di stampa a basso impatto ambientale**;
- ✓ **Monitoraggio** continuo delle **prestazioni ambientali**;
- ✓ Attenzione all'acquisto di **forniture** rispettose dell'ambiente;
- ✓ Adozione della **prospettiva del ciclo di vita** per la valutazione degli **impatti ambientali**;
- ✓ Promozione di **comportamenti ecologici virtuosi**,
- ✓ **Fonti di energia rinnovabili**.

Sostenibilità

L'azienda si impegna ad intraprendere azioni sostenibili per l'ecosistema in cui si trova ad operare e a assumere comportamenti virtuosi come:

- ✓ Attuare piani strategici a lungo termine che integrino considerazioni di salvaguardia ambientale e benessere dei dipendenti, dimostrabili e misurabili tramite rendicontazioni dettagliate,
- ✓ Selezionare fornitori che condividono e applicano i principi etici adottati dall'azienda,
- ✓ Acquistare materie prime da produttori che hanno integrato nei loro principi la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente e cicli virtuosi di sostenibilità ed economia circolare;
- ✓ Promuovere una mobilità sostenibile per la salvaguardia dell'ambiente ma anche come obiettivo concreto di accordi internazionali, come il Green Deal europeo, inoltre promuove il passaggio graduale della flotta aziendale, attualmente ad alimentazione hybrid, verso il full-electric.
- ✓ Misurare i livelli di CO2 emessi nell'atmosfera e mantenerli entro limiti ritenuti sostenibili per le proprie attività dirette (scope 1), per le emissioni indirette di gas a effetto serra derivanti dall'energia acquistata o acquisita (scope 2) e infine, per tutte le emissioni indirette che si verificano nella catena del valore (scope 3).

Governance

L'azienda adotta una governance che comprende la tutela delle pratiche lavorative e dei diritti umani che garantisce:

- ✓ Diritti dei lavoratori, come la salute e la sicurezza, le condizioni lavorative, il dialogo sociale strutturato, la gestione delle carriere e formazione;
- ✓ Diritti umani, come la prevenzione della tratta di esseri umani, del lavoro minorile e forzato, nonché il sostegno alla diversità, all'equità e all'inclusione;
- ✓ Diversità, equità e inclusione per tutti i dipendenti, siano essi interinali, part-time o full-time;
- ✓ Formazione per rafforzare le conoscenze e competenze specifiche per il lavoro e/o per l'avanzamento di carriera.

Sicurezza delle informazioni

La Sicurezza delle Informazioni comprende una serie di **controlli** e **contromisure specifiche**, applicate principalmente ai seguenti temi: controllo degli accessi, sicurezza fisica, cifratura dei dati, tracciabilità delle attività, monitoraggio, backup, gestione delle vulnerabilità, protezione delle comunicazioni, sviluppo di software, manutenzione dei sistemi e gestione dei fornitori. eGlue **classifica**, inoltre, le **informazioni** (sia interne che affidate da clienti) secondo i criteri di **riservatezza**, **integrità** e **disponibilità**. Tutte le informazioni, sia digitali che cartacee vengono protette con misure adeguate alla loro criticità.

Privacy

L'azienda si impegna a tutelare i dati personali propri e quelli che gli vengono assegnati da parte dei propri clienti. la privacy dei dati personali passa per la tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati, e questo è possibile solo tramite una visione trasversale e univoca dei principi che sono alla base del nuovo regolamento europeo per la protezione dei dati personali. Ogni risorsa dell'azienda è impegnata nel compito di proteggere i dati personali ed evitare che questi vengano rivelati a terzi non autorizzati.

Resilienza e Ripristino

Un aspetto fondamentale per l'azienda è quella di dotarsi di strumenti, conoscenze, procedure per garantire prodotti, servizi e condizioni di lavoro che siano resilienti agli incidenti operativi che si possono verificare durante l'attività, allo stesso tempo l'azienda vuole essere in grado di ripristinare i servizi e i siti produttivi entro tempi accettabili con la tipologia di business aziendale.

La resilienza e il ripristino sono dei requisiti fondamentali che l'azienda si assume nei confronti di clienti e stakeholder.

Gestione del rischio

Il SGI ha tra i principi fondamentali il **processo** di **continua gestione dei rischi** relativi alla **qualità** dei prodotti/servizi, dei **rischi ambientali** e dei **rischi informatici**. Tutti i rischi vengono continuamente osservati e valutati con il fine ultimo di applicare tutte le contromisure in

grado di mitigarne impatto e probabilità, compatibilmente con le strategie e gli obiettivi aziendali perseguiti.

Gestione degli incidenti

eGlue considera la gestione tempestiva degli incidenti e la corretta presa in carico delle segnalazioni come elementi fondamentali per il miglioramento continuo. A tal fine, ci impegniamo ad affrontare ogni criticità con la massima trasparenza, garantendo una comunicazione aperta, tempestiva e costruttiva. Promuoviamo una stretta collaborazione con i nostri clienti e fornitori per analizzare gli eventi, individuare soluzioni efficaci e prevenire il loro ripetersi, tutelando sempre la fiducia reciproca

Impegno al miglioramento continuo

Il principio del miglioramento continuo rappresenta il cardine del SGI e si realizza attraverso:

- ✓ La costante applicazione a tutti i processi della logica “**pensare**”, “**fare**”, “**verificare**” e “**migliorare**”;
- ✓ L’attuazione di **riesami periodici** del SGI, per verificare l’effettiva idoneità del sistema alle esigenze dell’organizzazione e per individuare opportunità di miglioramento.

Rispetto degli obblighi di conformità

eGlue si impegna a **soddisfare** la **legislazione vigente**, consapevole dei propri obblighi di conformità in materia di Qualità, Ambiente, Sicurezza delle Informazioni, Privacy, Conservazione a norma, Prevenzione della corruzione, Responsabilità Amministrativa, Governance e Sostenibilità.

In linea con i propri valori fondamentali, eGlue si impegna fermamente a garantire la piena conformità non solo alle normative vigenti, ma a tutti gli obblighi sottoscritti, inclusi gli impegni contrattuali e gli accordi con i partner, operando costantemente secondo i più elevati standard etici e promuovendo attivamente uno sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'impatto sul territorio locale e alla responsabilità sociale e ambientale d'impresa.

La Direzione si impegna a rendere disponibile e divulgare la presente Politica, nonché a sottoporla a riesame periodico allo scopo di assicurarne la validità, l’adeguatezza e l’efficacia. Le persone che lavorano in eGlue, inclusi i collaboratori esterni, sono informate, coinvolti e sollecitati ad operare in accordo alla presente politica, al fine di raggiungere gli standard prefissati e si impegnano a tutti i livelli, ciascuno secondo le proprie capacità, responsabilità e competenze nel rispetto dei valori e dei codici comportamentali di eGlue.

LA DIREZIONE