



POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

QUALITA' - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO -

AMBIENTE - SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

Approvazione	
Direzione Estra S.p.A
Direzione Estra Energie
Direzione Estra Com
Direzione Estra Elettricità

Rev.	DATA
00	04/09/2017



POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La presente politica è di riferimento per tutte le società del gruppo ESTRA.

Il processo di miglioramento continuo rappresenta per noi di Estra e società partecipate l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza e l'efficienza dei servizi offerti. Il Sistema di Gestione Qualità è da sempre tra i primari obiettivi della nostra politica aziendale. È per questo che ci siamo dotati di un Sistema di Gestione Integrato - Qualità, l'Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori e Sicurezza dei Dati e delle Informazioni.

Questo si traduce in un impegno costante da parte di tutte le persone che lavorano nel Gruppo Estra e nella capacità di innovare. Per raggiungere risultati più grandi, mantenere le promesse verso i nostri clienti e soddisfare le aspettative di tutti.

Un impegno che si traduce in importanti certificazioni, qui di seguito riassunte:

SOCIETA'	CERTIFICAZIONI			
	ISO 9001	ISO 14001	Ohsas 18001	ISO 27001
ESTRA	X	X	X	X
ESTRA ENERGIE	X	X	X	-
ESTRA COM	X	X	X	X
ESTRA ELETTRICITA'	-	-	X	-

ESTRA e le Società partecipate pianificano i propri processi con approccio risk-based thinking al fine promuovere a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei rischi/opportunità dell'Organizzazione. A questo scopo è stata realizzata una opportuna analisi del contesto, che attraverso l'identificazione di tutti gli stakeholders, ha proceduto con le seguenti attività:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Ciascun componente dell'Organizzazione deve partecipare attivamente all'applicazione ed al miglioramento del Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza sul Lavoro e Sicurezza dei Dati, collaborando con la Direzione alla definizione delle procedure gestionali e impegnandosi sia nella rilevazione che nella tempestiva gestione delle eventuali Non Conformità.

La Direzione, con l'apporto del Sistema di Gestione Integrato, si auspica infatti di introdurre all'interno dell'organizzazione una mentalità costruttiva, che consenta di procedere regolarmente nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e di migliorare continuamente le prestazioni dell'organizzazione.

Per la corretta gestione aziendale risulta indispensabile che tutti coloro che operano nell'organizzazione considerino come elemento fondamentale il completo rispetto di tutte le disposizioni legislative che regolano e disciplinano l'attività dell'impresa. In particolare la Direzione invita tutti al completo rispetto delle prescrizioni legali applicabili e di tutte le altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione.



QUALITÀ

La politica per la qualità si basa sui seguenti principi:

➤ **ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE**

ESTRA si impegna a comprendere le necessità dei clienti (interni ed esterni) e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- del mercato di riferimento;
- del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti;
- di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

L'impegno a soddisfare le esigenze del Cliente si concretizza attraverso:

- la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali, degli standard definiti dall'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e degli obiettivi definiti internamente;
- il rilevamento continuo della qualità resa ai Clienti, utilizzando indici statistici adeguati e confrontando gli stessi con quelli conseguiti dalle migliori aziende del settore;
- il rilevamento del grado di soddisfazione del Cliente per mezzo di periodiche indagini di Customer Satisfaction e di analisi dei reclami pervenuti;
- l'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei Clienti esterni ed interni e prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni.

➤ **APPROCCIO PER PROCESSI**

ESTRA identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

ESTRA gestisce i propri processi perché siano univoci:

- gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;
- le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

➤ **LEADERSHIP**

ESTRA si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'Organizzazione.

ESTRA comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

➤ **VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ'**

ESTRA pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

ESTRA promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei rischi dell'Organizzazione.



➤ **COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE E DEGLI STAKEHOLDER**

ESTRA è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

ESTRA promuove:

- lo sviluppo delle professionalità interne orientato alla elevazione qualitativa delle risorse umane, basata sull'erogazione di formazione, sull'aggiornamento professionale continuo, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze e sull'utilizzo di tecnologie informatiche;
- la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale, stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di Gruppo e altre attività;
- l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate che seguano e facciano propri i principi del SGQ del Gruppo;

➤ **MIGLIORAMENTO**

ESTRA si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Inoltre persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza del proprio Sistema di Gestione della Qualità tramite:

- l'adozione con continuità di miglioramenti della qualità del servizio reso ai propri Clienti, con l'obiettivo di perseguire l'eccellenza tecnologica unita alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenimento dei costi;
- la ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello d'efficienza ed efficacia e migliorando la qualità dei servizi;
- il riesame periodico, da parte della Direzione, delle informazioni fornite dal sistema di rendicontazione aziendale e dagli audit interni relativamente al grado di raggiungimento degli obiettivi, all'efficacia delle procedure e delle eventuali azioni correttive.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.



SICUREZZA SUL LAVORO

La salute e sicurezza sul lavoro costituiscono ambito privilegiato di competenza istituzionale e, come tali sono oggetto di costante impegno di **Estra** e delle società partecipate al fine di rendere efficace una piena tutela della salute, della sicurezza, dell'integrità e della dignità della persona in ogni ambiente di lavoro.

Estra è consapevole della rilevanza di questi temi nel mondo economico e imprenditoriale ed è conscia della responsabilità che ogni società si assume con riferimento alla salute e sicurezza dei propri lavoratori.

È stato quindi implementato un Sistema di Gestione della salute e sicurezza dei Lavoratori OHSAS 18001:2007. **Estra** promuove quindi una Politica della Salute e Sicurezza che sia guida e punto di riferimento osservando i seguenti principi:

- Il rispetto di tutte le disposizioni vigenti, nazionali e comunitarie, in materia di prevenzione infortuni, considerando anche norme tecniche e standard internazionali, da parte di tutti coloro che operano nell'organizzazione. Da parte della direzione c'è l'invito, per chiunque appartenga al gruppo ESTRA, al completo rispetto delle prescrizioni legali applicabili e di tutte le altre prescrizioni sottoscritte relative alla salute e alla sicurezza dei lavoratori.
- La promozione della partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza nei confronti degli stessi colleghi e dei terzi. Deve infatti essere ben chiaro a chi opera nell'organizzazione:
 - che ognuno svolge compiti ed attività fonte di potenziali rischi per se stessi e per le altre persone;
 - che i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori possono essere eliminati o mantenuti sotto controllo attraverso l'adozione di misure di prevenzione e protezione collettive e/o individuali.
- La selezione dei propri fornitori e degli acquisti che rispetti i principi della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e delle persone in generale.
- Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori. Ogni componente di ESTRA è chiamato alla partecipazione attiva nella gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori e al miglioramento del sistema di gestione stesso tramite:
 - La partecipazione alla redazione delle procedure gestionali e alle procedure di lavoro sicuro che saranno ritenute necessarie;
 - la segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità che emergeranno.

ESTRA in applicazione dei suddetti principi, si impegna a:

- rendere noto, a tutto il personale ed agli altri soggetti portatori di interesse, la politica della salute e sicurezza dei lavoratori, i suoi principi ispiratori ed i relativi obiettivi attraverso mezzi più opportuni;
- prevenire l'accadimento di infortuni e malattie professionali;
- formare, informare e sensibilizzare continuamente il Management e tutti i lavoratori affinché siano posti nelle migliori condizioni per svolgere in piena sicurezza i compiti assegnati;
- progettare e implementare i processi produttivi e le attività con criteri in grado di prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e della popolazione, adottando a tal fine le migliori tecniche disponibili sul mercato;
- adottare processi e modelli organizzativi utili anche per tracciare le relative responsabilità;
- perseguire il continuo miglioramento delle performance in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori;
- perseguire il continuo miglioramento del Sistema di gestione OHSAS 18001:2007 implementato al suo interno;



- perseguire l'obiettivo "infortuni zero" anche attraverso l'attenta rilevazione dei "near miss" che costituiscono importanti segnali di miglioramento;
- garantire al meglio possibile la disponibilità di idonee risorse umane, strumentali ed economiche;
- instaurare e mantenere attivo un dialogo improntato alla collaborazione con la società civile, gli enti locali, le associazioni di categoria, le autorità di controllo e con qualunque altra parte interessata, al fine di rendere chiaro e trasparente il percorso aziendale in materia di Salute e Sicurezza dei Lavoratori.

Il Gruppo ESTRA si impegna affinché la Politica, i principi e gli obiettivi siano tradotti in traguardi misurabili e periodicamente riesaminati, per essere resi sempre più efficaci nel continuo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

AMBIENTE

La Direzione, dopo aver condotto una approfondita Analisi degli Aspetti e degli Impatti Ambientali che possono derivare dallo svolgimento delle proprie attività, ha individuato delle aree prioritarie di intervento ed intende perciò attuare le seguenti azioni:

- implementare un Sistema di Gestione Ambientale soddisfacendo tutti i requisiti contenuti nella norma UNI EN ISO 14001/2015;
- ottenere e mantenere nel tempo la certificazione del proprio Sistema di Gestione per l'ambiente da parte di un Organismo terzo accreditato;
- adempiere alle prescrizioni legislative applicabili e/o regolamenti sottoscritti dall'organizzazione in materia ambientale;
- sviluppare e utilizzare opportune procedure per l'individuazione e la minimizzazione degli impatti ambientali negativi derivanti dalle proprie attività, ivi compreso il disagio arrecato alla popolazione;
- incoraggiare la responsabilità dei dipendenti e collaboratori verso la protezione dell'ambiente e realizzare programmi di informazione e formazione del personale;
- prevenire l'inquinamento ed i possibili rischi ambientali correlati alle attività della struttura, operando valutazioni preventive e tenendo opportunamente sotto stretto controllo tutti i parametri critici;
- adottare le misure necessarie per ridurre gli impatti ambientali dovuti a situazioni di emergenza;
- sensibilizzare i propri fornitori ed appaltatori sui principi di gestione ambientale contenuti nella presente Politica;
- perseguire azioni volte a massimizzare il risparmio energetico;
- promuovere ed attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- rendere disponibile la presente Politica Ambientale.

Al fine di rendere operativa la Politica Ambientale e di perseguire il miglioramento continuo delle performance aziendali, la Direzione effettua le seguenti attività:

- definisce e riesamina periodicamente obiettivi e traguardi ambientali,
- individua le responsabilità e fornisce le risorse necessarie per il loro raggiungimento,
- verifica sistematicamente l'adeguatezza degli stessi obiettivi e traguardi ambientali;
- verifica sistematicamente i risultati ottenuti.



SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

La Direzione di Estra SpA, dopo aver condotto la valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni per l'erogazione dei servizi di gestione del data-center, ha individuato i seguenti Obiettivi primari per la realizzazione della Politica per la Sicurezza dei dati e delle informazioni:

- assicurare la sicurezza dei dati e delle informazioni in termini di riservatezza, integrità e disponibilità dei clienti e delle società del gruppo attraverso l'applicazione del sistema di gestione per i servizi di data-center;
- incrementare la sicurezza delle informazioni dei dati aziendali e di quelli dei propri clienti; attraverso lo sviluppo di standard di sicurezza dei dati superiori ai minimi previsti dalla normativa tecnica applicabile;
- assicurare la sicurezza delle informazioni attraverso la continua gestione delle infrastrutture del data center;
- ridurre la vulnerabilità dei propri asset attraverso la valutazione periodica del rischio di perdita della sicurezza delle informazioni e dei dati;
- sostenere i piani di miglioramento e di trattamento definiti per ridurre i rischi per la sicurezza dei dati e delle informazioni.
- assicurare il rispetto delle normative e della legislazione vigente in materia di trattamento e protezione dei dati.

Al fine di rendere operativa la Politica per la sicurezza dei dati e delle informazioni e perseguire il miglioramento continuo delle performance aziendali, la Direzione effettua le seguenti attività:

- definisce e riesamina periodicamente obiettivi e traguardi per la sicurezza dei dati,
- individua le responsabilità e fornisce le risorse necessarie per il loro raggiungimento,
- verifica sistematicamente i risultati ottenuti
- valuta periodicamente i rischi per la sicurezza dei dati e delle informazioni

La Direzione di Estra Com SpA considera la sicurezza delle informazioni:

- un valore ancor prima che un fattore indispensabile per la protezione del proprio patrimonio informativo;
- un aspetto di valenza strategica che apporta un sicuro vantaggio competitivo, ponendo particolare attenzione ai temi riguardanti la sicurezza delle informazioni durante l'erogazione dei propri servizi;
- non un mero aspetto informatico ma un argomento che abbraccia ogni attività aziendale dalla gestione dei server housing/hosting, alla gestione della documentazione cartacea, alla gestione della privacy, alla sicurezza del Know-how da spionaggio industriale o furti fino ad arrivare alla sicurezza fisica dei luoghi e degli oggetti che contengono informazioni, cioè patrimonio aziendale.

Per i motivi sopra enunciati, Estracom intende adottare le misure, sia tecniche che organizzative, necessarie a garantire al meglio l'integrità, la riservatezza e la disponibilità sia del patrimonio informativo interno che di quello affidato dai propri clienti. Per questo motivo Estracom ha posto in essere un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni (SGSI) definito secondo regole e criteri previsti dalle "best practice" e in conformità alle indicazioni della norma internazionale UNI CEI ISO IEC 27001:2014 che si applica a tutte le attività individuate nel campo di applicazione del sistema di gestione stesso.



Il SGSI definisce un insieme di misure organizzative, tecniche e procedurali che permettono la preservazione di:

- riservatezza, cioè la proprietà dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
- integrità, cioè la proprietà dell'informazione di essere protetto per quanto riguarda l'accuratezza e la completezza.
- disponibilità, cioè la proprietà dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

L'obiettivo strategico che Estracom adotta in seno al proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni è quindi quello di garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito della progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi aziendali, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti. Inoltre, con la presente politica si intendono formalizzare i seguenti obiettivi nell'ambito della sicurezza delle informazioni:

- preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente;
- proteggere il proprio patrimonio informativo;
- adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua professionalizzazione;
- rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente;
- aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza su temi di sicurezza.

Per il perseguimento di tali finalità, Estracom ha individuato nella documentazione del SGSI le modalità di valutazione e i criteri di gestione dei rischi, valutando gli investimenti economici per l'implementazione e il mantenimento dello stesso. La Direzione e il Management di Estracom si impegna infine a riesaminare regolarmente la politica per individuare eventuali modifiche che la influenzino, per accertarsi che permanga idonea all'attività e alla capacità di Estracom di soddisfare clienti, fornitori e parti interessate, al fine del miglioramento continuo

La presente Politica viene diffusa a tutti i livelli dell'Organizzazione e a chiunque sia interessato, inoltre viene resa accessibile al pubblico.