



# 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 S.r.L.	
Direzione Estra Com S.p.A.	
Amministratore Delegato Prometeo S.p.A.	

Data.	Ultima Rev.	NOTE
11/05/2020	01	Aggiornamento per estensione di certificazione ed annessione di Prometeo SpA al Sistema di Gestione Integrato



## - POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il processo di miglioramento continuo rappresenta per le società Estra SpA, Estra Energie Srl, EstraCom SpA e Prometeo SpA (di seguito abbreviate in **ESTRA**) l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza e l'efficienza dei servizi offerti, della gestione ambientale, della salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e della sicurezza dei dati. A tale scopo il Gruppo Estra si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato per le società partecipate e le norme di riferimento descritte nella tabella seguente:

SOCIETA'	Sistema di Gestione Integrato			
	Qualità ISO 9001	Ambiente ISO14001	Salute e sicurezza ISO 45001	Sicurezza dati ISO 27001
ESTRA	X	X	X	X
ESTRA ENERGIE	X	X	X	-
ESTRA COM	X	X	X	X
PROMETEO	X	X	X	-

**ESTRA** pianifica 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.

## - VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

**ESTRA** pianifica i propri processi mediante un approccio risk-based thinking.

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.

## - LEADERSHIP

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

Pertanto 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 SGI del Gruppo.

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



## **- IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**

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

Inoltre perseguono il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza del proprio Sistema di Gestione **Integrato** 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 delle Direzioni, 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.

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

Le Direzioni, 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 le Direzioni **delle Società del Sistema di Gestione Integrato** invitano tutti al completo rispetto delle prescrizioni legali applicabili e di tutte le altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione.

## **- DEFINIZIONE E MONITORAGGIO DEGLI OBIETTIVI**

Al fine di rendere operativa la Politica Aziendale per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro e la Sicurezza dei Dati e di perseguire il miglioramento continuo delle performance aziendali, la Direzione di ciascuna Società effettua le seguenti attività:

- definisce e riesamina periodicamente obiettivi e traguardi del SGI,
- individua le responsabilità e fornisce le risorse necessarie per il loro raggiungimento,
- verifica sistematicamente l'adeguatezza degli stessi obiettivi e traguardi del SGI;
- verifica sistematicamente i risultati ottenuti,
- valuta periodicamente i rischi aziendali (per la qualità per l'ambiente, per la salute e sicurezza sul lavoro e per la sicurezza dei dati e delle informazioni).



## QUALITA'

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 pianificano le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo operano 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 (**ARERA**) e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (**AGCOM**) 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 dell'analisi dei reclami pervenuti e di informazioni di ritorno dal mercato;
- 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 attraverso:

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



## **SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

**ESTRA** promuove 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 delle direzioni c'è l'invito, a tutto il personale, al rispetto delle prescrizioni legali applicabili e di tutte le altre prescrizioni sottoscritte.
- 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 sé 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 nel rispetto dei principi della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e delle persone in generale.
- Tutto il personale è chiamato alla partecipazione attiva nella gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori ed al miglioramento del sistema di gestione stesso tramite:
  - la partecipazione alla redazione delle procedure gestionali ed alle procedure di lavoro sicuro, che saranno ritenute necessarie;
  - la segnalazione e la gestione delle eventuali non conformità e di mancati incidenti.

**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;
- prevenire l'accadimento di infortuni e malattie professionali, **anche mediante un processo di eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL;**
- 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 ed 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 SSL;
- perseguire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione **ISO 45001:2018;**
- perseguire l'obiettivo "infortuni zero" anche attraverso l'attenta rilevazione dei "near miss";
- garantire al meglio possibile la disponibilità di 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.



## AMBIENTE

Le Direzioni di ciascuna società **appartenente al sistema di gestione integrato**, 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:

- mantenere nel tempo la certificazione del proprio Sistema di Gestione per l'ambiente **ISO 14001:2018** 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 derivanti dalle proprie attività;
- 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 al risparmio energetico ed alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq;
- promuovere ed attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- rendere disponibile la presente Politica Ambientale.



## **SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI**

**Le Direzioni di Estra SpA e di Estra Com SpA** considerano 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 furto, fino ad arrivare alla sicurezza fisica dei luoghi e degli oggetti che contengono informazioni, cioè patrimonio aziendale.

Per i motivi sopra enunciati, Estra ed EstraCom intendono adottare le misure, sia tecniche sia 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 Estra ed EstraCom hanno posto in essere un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni (SGSI) definito secondo regole e criteri previsti dalle "best practice" ed in conformità alle indicazioni della norma internazionale UNI CEI ISO IEC 27001:2013.

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 protetta per quanto riguarda l'accuratezza e la completezza.
- disponibilità, cioè la proprietà dell'informazione di essere accessibile ed utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

**La Direzione di Estra SpA**, ha effettuato la valutazione dei rischi per la sicurezza delle informazioni ed ha adottato il Sistema di Gestione per la sicurezza dei dati per l'erogazione dei servizi di gestione del data-center, ed 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.

**La Direzione di Estracom SpA** come obiettivo strategico adotta un proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni mirato a 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;
- 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 [SGI e con proprie procedure specifiche](#), le modalità di valutazione ed i criteri di gestione dei rischi, valutando gli investimenti economici per l'implementazione ed il mantenimento dello stesso.

La Direzione ed il Management di EstraCom si impegnano affinché:

- Vengano costantemente tenuti sotto controllo e soddisfatti i requisiti applicabili alla sicurezza delle informazioni, [compresi quelli derivanti dalla normativa vigente e cogente e dai contratti con i propri clienti e fornitori](#);
- Venga perseguito il principio di miglioramento continuo, anche mediante il raggiungimento di obiettivi, esiti delle attività di misurazione, analisi, audit e gestione degli accadimenti;
- La presente politica venga riesaminata regolarmente, al fine di individuare eventuali modifiche che la influenzino, per accertarsi che permanga idonea all'attività ed alla capacità di EstraCom di soddisfare clienti, fornitori e parti interessate.