

In un mercato sempre più instabile e complesso sul piano economico, tecnologico e normativo, che richiede livelli sempre crescenti di flessibilità ed efficienza, AGLEA crede fermamente che per competere da protagonisti e perseguire obiettivi di crescita, performance e redditività, sia necessario puntare sulla capacità di comprendere e soddisfare le esigenze di tutti gli stakeholder.

Al fine di supportare il perseguimento della propria mission aziendale di: “aiutare e supportare i Clienti nell’ambito Security SAP e Governance a raggiungere i loro obiettivi” nel rispetto dei requisiti legali e di autoregolamentazione, AGLEA adotta un sistema di gestione Integrato per la qualità, la sicurezza delle informazioni e la gestione dei servizi, conforme alla ISO 9001, alla ISO/IEC 27001, alla ISO/IEC 27701 ed alla ISO/IEC 20000-1.

La Direzione Generale si impegna a pianificare, fornire le risorse e presidiare i processi del Sistema di gestione Integrato per garantire la qualità dei servizi (secondo gli standard prestazionali definiti per gli stessi), la sicurezza dei dati trattati e promuove lo sviluppo della consapevolezza nei propri collaboratori alla necessità di essere orientati alle aspettative dei clienti e degli obblighi legali.

La strategia adottata da AGLEA è quindi quella di applicare e migliorare con continuità un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la sicurezza delle informazioni e la gestione dei servizi capace di perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- ✓ **Soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate;** impegno a comprendere e soddisfare le aspettative dei clienti, dei dipendenti e di tutti gli stakeholder rilevanti per il Sistema di Gestione Integrato.
- ✓ **Conformità normativa:** impegno ad agire responsabilmente, nel rispetto della legislazione applicabile ai propri servizi, alla sicurezza delle informazioni e di tutti gli obblighi volontari importanti ai fini delle prestazioni del Sistema Integrato.
- ✓ **Gestione del Rischio:** impegno ad affrontare tutte le attività e le questioni rilevanti relative al proprio business attraverso un approccio sistematico di identificazione, valutazione e gestione dei rischi al fine di prevenire i risultati negativi ed accrescere quelli positivi.
- ✓ **Qualità dell’offerta:** intesa come capacità di individuare e interpretare le esigenze del mercato e dei clienti, attraverso un’offerta che risponda e anticipi i bisogni individuati.
- ✓ **Valorizzazione della qualità dei processi e dei servizi:** impegno nell’identificazione e valorizzazione delle attività che creano valore aggiunto per l’organizzazione e per i clienti attraverso un approccio per processi orientato alla gestione dei servizi. L’approccio unito al “Risk-Based Thinking” intende orientare i responsabili verso una gestione per obiettivi e prevenzione delle non conformità al fine di garantire servizi di altissima qualità, conformi ai requisiti e costanti nel tempo.
- ✓ **Continuità operativa:** assicurare la continuità dei servizi anche in caso di avverse situazioni;
- ✓ **Valorizzazione della sicurezza dell’informazioni:** impegno ad adottare misure volte a proteggere la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati aziendali, inclusi i

dati personali che AGLEA tratta in qualità di Titolare o Responsabile del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, in modo da ridurre al minimo, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale delle stesse; di accesso non autorizzato; di effettuazione di operazioni non consentite ed attuando i processi di gestione necessari ad assicurare l'efficacia e l'efficienza di tali misure.

- ✓ **Coinvolgimento del vertice aziendale:** mantenere un ruolo proattivo della Direzione e di tutti i Responsabili di settore nella promozione del miglioramento continuo del sistema gestionale integrato.
- ✓ **Coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori:** assicurare il coinvolgimento, la partecipazione e la corresponsabilizzazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi aziendali, per lo sviluppo di una cultura orientata alla prevenzione per il mantenimento e lo sviluppo di condizioni di lavoro sicure e miglioramento della qualità dei processi e dei servizi.
- ✓ **Competenza e formazione:** assicurare che il personale coinvolto nei processi importanti del sistema di gestione abbia le necessarie competenze, conoscenze ed abilità.
- ✓ **Valorizzazione e protezione degli asset aziendali;** impegno ad assicurare la corretta applicazione, mantenimento e miglioramento delle tecnologie, infrastrutture e sistemi utilizzati rilevanti per gli obiettivi di business e per le prestazioni del sistema di gestione integrato e dei servizi.
- ✓ **Fornitori efficienti e responsabili:** selezionare e valutare fornitori affidabili in termini di qualità del servizio, rispetto della normativa applicabile e dei requisiti di sicurezza a loro applicabili.
- ✓ **Monitoraggio e Miglioramento continuo delle prestazioni del sistema di gestione integrato e dei servizi:** impegno ad assicurare un sistema affidabile di monitoraggio capace di valutare costantemente le prestazioni, gli obiettivi, i processi, le attività aziendali, i servizi e quanto definito dal Sistema di Gestione Integrato; fissare di conseguenza e perseguire Obiettivi e programmi di miglioramento in materia di qualità, ambiente e sicurezza secondo una logica di miglioramento continuo.
- ✓ **Riesame del Sistema di gestione Integrato;** la Direzione si impegna a riesaminare periodicamente l'adeguatezza e la capacità della Politica e del Sistema di Gestione Integrato di ottenere gli obiettivi pianificati e di garantire il miglioramento continuo.

Per tale fine la Direzione provvede a:

- *assicurare che la Politica per il Sistema di Gestione Integrato sia comunicata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione dell'Impresa, sia disponibile a tutte le parti interessate e sia riesaminata periodicamente per assicurare che essa sia sempre rilevante e appropriata.*
- *garantire a tutti i responsabili dei processi aziendali ed al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato l'autorità e le risorse necessarie per il*

controllo/monitoraggio costante dell'applicazione del processo di implementazione del Sistema e dei successivi miglioramenti;

- *fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;*
- *incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.*

Il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato e dei servizi non rappresenta un compito di pochi specialisti ma è frutto del coinvolgimento di ogni Responsabile, lavoratore o collaboratore dell'Azienda; questo assicurerà, attraverso il miglioramento dei prodotti e servizi offerti e della sicurezza delle informazioni, la soddisfazione di tutte le parti interessate e quindi la nostra.

A fronte di tale dichiarazione di intenti, ogni anno vengono individuati obiettivi misurabili coerenti con le strategie di business per poter valutare il raggiungimento degli stessi e il grado di miglioramento ottenuto.

Milano, 8 marzo 2024

Il Presidente CdA