

La Direzione di Wolters Kluwer Italia Srl promuove la definizione e lo sviluppo del Sistema di Gestione Integrato relativamente alla progettazione e realizzazione di soluzioni editoriali digitali, corsi di formazione, software e servizi informatici per professionisti, aziende ed enti pubblici per assicurare la soddisfazione del cliente nel tempo attraverso processi interni che garantiscano:

- la capacità di rispondere rapidamente alle esigenze del mercato attraverso il controllo della progettazione e dello sviluppo di nuovi prodotti e servizi e continuo miglioramento di quelli esistenti anche attraverso la personalizzazione secondo le richieste del cliente;
- l'assistenza continua al cliente nella risoluzione delle problematiche relative alla fruizione dei prodotti e servizi;
- la trasparenza dei processi;
- l'efficace gestione delle risorse disponibili;
- la misurazione dei risultati nell'ottica del miglioramento;
- il riesame costante delle aspettative delle parti interessate;
- l'attenta analisi dei rischi/opportunità nella gestione del proprio business;

e si impegna a promuovere la crescita delle risorse umane per il raggiungimento degli obiettivi.

La decisione della Direzione di certificare le sedi di Milano, Roma, Torino, Bitritto e Ancona per il Sistema Integrato è un fattore determinante e significativo della volontà di perseguire il miglioramento continuo, ispirandosi ai seguenti valori aziendali:

- ✓ **Focus on Customer Success:** I clienti sono al centro di ogni nostra azione
- ✓ **Make it Better:** Ci impegniamo costantemente a migliorare e innovare
- ✓ **Aim High and Deliver:** Siamo responsabili dei nostri risultati
- ✓ **Win as a Team:** Insieme siamo più forti

Comprendendo la funzione strategica delle informazioni aziendali per i servizi erogati dall'organizzazione, il SGQ è stato integrato col sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni per il seguente campo di applicazione:

“Progettazione e sviluppo di soluzioni software (on-premises / saas / cloud) ed erogazione servizi informatici per il mercato di notai, legale, health, safety, environment con l'applicazione dei controlli previsti dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019”.

Nell'ambito dei campi di applicazione del Sistema di Gestione Integrato, la Direzione di Wolters Kluwer Italia Srl ritiene che:

- la gestione dei rischi;
- la tutela del patrimonio informativo aziendale in termini di riservatezza, disponibilità e integrità nell'ambito di tutti i processi aziendali, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi;
- la progettazione e realizzazione dei prodotti e servizi;
- l'attenzione al cliente pre e post-vendita;
- la gestione dei flussi informativi;
- la gestione dei fornitori;

siano i processi di maggior impatto per la soddisfazione del cliente finale, per i quali viene profuso il maggiore sforzo.

Da sempre impegnata a produrre un cambiamento sostenibile e duraturo nel tempo, la nostra Organizzazione ritiene fondamentale l'eliminazione di ogni forma di discriminazione e lo sviluppo della cultura dell'inclusione, al fine di creare un ambiente di lavoro in cui ogni singola persona possa sentirsi rispettata e valorizzata nella sua identità. Wolters Kluwer non tollera alcun tipo di discriminazione in base a sesso, orientamento sessuale, identità di genere, origine etnica, nazionalità, colore della pelle, stato civile, gravidanza e maternità, responsabilità familiari e assistenziali (care giver), disabilità (sensoriali, cognitive, motorie), fede religiosa, età, posizione sociale, convinzioni personali (anche in riferimento all'appartenenza e alla militanza in partiti politici, sindacati, associazioni).

Revisione	Data	Emissione/Verifica	Approvazione	Pagina
03	14/02/2024	CEO	CEO	1 di 2

La nostra Società si impegna in particolare a promuovere l'uguaglianza di genere, favorendo una politica a sostegno delle pari opportunità e della valorizzazione della presenza della donna nei luoghi di lavoro.

L'alta Direzione in coordinamento con il Comitato Guida, integra la politica già esistente, e crede infatti che, lo sviluppo di un modello culturale che promuove la parità di genere, oltre a generare "valore sociale" apprezzato nel contesto economico istituzionale europeo, costituisca un fattore di sviluppo dell'organizzazione che, nel percorso che assicura il raggiungimento e il mantenimento dello scopo di certificazione, focalizza i propri sforzi nelle aree predisposte dalla prassi UNI PDR 125:2022

Wolters Kluwer, in attuazione dei valori espressi nel proprio Codice Etico e nelle Policy aziendali, si impegna a promuovere le pari opportunità in tutte le fasi del rapporto di lavoro, dal processo di selezione all'assegnazione dei ruoli, dalla valutazione delle prestazioni agli avanzamenti di carriera, dal trattamento retributivo alla cessazione del rapporto, adottando politiche di "tolleranza zero" rispetto ad ogni forma di violenza nei confronti dei propri collaboratori e delle collaboratrici, incluse le molestie sessuali in ogni forma, oltre che obiettivi di parità all'interno delle seguenti tematiche:

- Selezione ed assunzione
- Gestione della carriera
- Equità salariale
- Genitorialità, cura
- Conciliazione dei tempi Vita-lavoro (Work-life balance)
- Prevenzione abusi e molestie

La Direzione ha deciso di adottare delle procedure di gestione dei processi aziendali al fine di garantire l'aderenza alle linee guida emanate dalla Corporate e la compliance alle normative vigenti in tutte le aree di attività aziendale.

Data

Febbraio 2024

Firma

Wolters Kluwer Italia S.r.l.

Revisione	Data	Emissione/Verifica	Approvazione	Pagina
03	14/02/2024	CEO	CEO	2 di 2