

La Direzione di **Wolters Kluwer Italia Srl** promuove la definizione e lo sviluppo del Sistema di Gestione Integrato per assicurare la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate 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 il 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 ed efficiente **gestione delle risorse** disponibili;
- ✓ la **misurazione dei risultati** nell'ottica del miglioramento;
- ✓ il **riesame costante delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate**;
- ✓ la **protezione delle informazioni e dei dati personali**;
- ✓ la **resilienza dell'organizzazione**
- ✓ la **crescita sostenibile** dell'organizzazione;

Il sistema di gestione integrato trova applicazione nei seguenti campi di applicazione:

<b>ISO 9001</b>	Progettazione, sviluppo ed erogazione di soluzioni software (On-Premises / SAAS), nonché di eventi formativi (in aula e online) e soluzioni editoriali digitali per professionisti, aziende ed enti pubblici
<b>ISO/IEC 27001</b>	Sviluppo di soluzioni software (On-Premises / SAAS / CLOUD) ed erogazione servizi informatici ed editoriali digitali per professionisti, aziende ed enti pubblici con l'applicazione dei controlli previsti dalle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019.
<b>ISO 22301</b>	Progettazione, sviluppo ed erogazione di soluzioni software <u>Legal &amp; Compliance</u> (SAAS) per professionisti, aziende ed enti pubblici.
<b>UNI PDR 125</b>	Misure per garantire la parità di genere nel seguente contesto lavorativo: sviluppo di soluzioni software (On-Premises / SAAS / CLOUD), progettazione ed erogazione di eventi formativi in aula e online nonché servizi informatici ed editoriali digitali per professionisti, aziende ed enti pubblici

L'impegno della Direzione nello sviluppo di un 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.

Nell'ambito dei campi di applicazione del Sistema di Gestione Integrato, la Direzione di Wolters Kluwer Italia 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 e il trattamento dei rischi;
- ✓ **l'attenzione al cliente** pre e post vendita;
- ✓ la **continuità dei processi e dei servizi**, attraverso l'implementazione di soluzioni e procedure che garantiscano la resilienza operativa anche in caso di emergenza o crisi,

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).

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

Revisione	Data	Emissione/Verifica	Approvazione	Pagina
05	11/10/2024	CEO	CEO	1 di 2

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

Ottobre 2024

Firma

Wolters Kluwer Italia S.r.l.

---

Revisione	Data	Emissione/Verifica	Approvazione	Pagina
05	11/10/2024	CEO	CEO	2 di 2