SOES S.p.A. - SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Codice: Doc. 00.02 - Politica Integrata di Governance, Conformità e Responsabilità d'Impresa
Revisione: 16 | **Data di Emissione:** 21/10/2026
Approvato da: Direzione Generale (AD) | **Redatto/Verificato da:** RSGQ / CISO / DPO
Stato: RAGGIUNGIBILE / RILASCIATO

REGISTRO DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione Modifica
00	01/03/2012	Prima emissione Sistema Gestione Sicurezza Informazioni
01	22/03/2012	Aggiornamento procedurale e allineamento perimetro operativo
02	01/10/2013	Aggiornamento e revisione annuale dei controlli di sicurezza.
03	24/04/2014	Transizione e adeguamento alla nuova Norma ISO/IEC 27001:2013.
04	17/11/2015	Aggiornamento organizzativo e integrazione processi di gestione del rischio.
05	20/12/2016	Aggiornamento annuale delle politiche e degli obiettivi di sicurezza.
06	12/06/2017	Integrazione requisiti per l'erogazione dei servizi Cloud e delle infrastrutture CED.
07	03/04/2018	Adeguamento alle disposizioni del Regolamento Europeo UE 2016/679 (GDPR).

08	12/05/2019	Estensione ai controlli ISO/IEC 27017 (Cloud) e ISO/IEC 27018 (Privacy Cloud).
09	27/04/2020	Aggiornamento straordinario per la gestione delle continuità operative e lavoro agile (Smart Working).
10	11/06/2021	Aggiornamento annuale ed estensione della governance di sicurezza sui servizi SaaS.
11	24/05/2022	Integrazione dei requisiti di qualificazione AgID/ACN per i servizi Cloud della PA.
12	25/03/2023	Revisione annuale, aggiornamento inventario asset e valutazione dell'impatto privacy (DPIA).
13	26/02/2024	Aggiornamento generale e allineamento agli standard di erogazione del software gestionale SGV.
14	10/03/2025	Revisione straordinaria per transizione alla ISO/IEC 27001:2022 e qualificazione ACN Livello 1.
15	02/02/2026	Aggiornamento per integrazione direttiva NIS2 e PIMS ISO/IEC 27701.
16	21/10/2026	Revisione straordinaria di consolidamento SGI 2026: adozione ufficiale della norma **PAS 24000:2022,** della Prassi UNI/PdR 125 (Parità di Genere), della **ISO 37001** (Anticorruzione), della **ISO 45001** (Salute e Sicurezza sul Lavoro) e strutturazione organica della governance integrata multi-standard.

DOCUMENTI E STANDARDS DI RIFERIMENTO

Rif.	Nome
[1]	**UNI EN ISO 9001:2015** - Sistemi di Gestione per la Qualità
[2]	**UNI EN ISO 14001:2015** - Sistemi di Gestione Ambientale
[3]	**UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022** - Sicurezza delle Informazioni, Cybersecurity e Privacy
[4]	**ISO/IEC 27017:2015** - Linee guida per i controlli di sicurezza delle informazioni per i servizi Cloud
[5]	**ISO/IEC 27018:2019** - Protezione delle PII nei servizi Cloud pubblici per PII Processor
[6]	**ISO/IEC 27701:2019 –** Estensione per la gestione delle informazioni sulla Privacy (PIMS)
[7]	**UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2018** – Gestion dei Servizi IT (IT Service Management)
[8]	**UNI ISO 37001:2016 –** Sistemi di Gestion per la Prevenzione della Corruzione
[9]	**UNI ISO 45001:2018 –** Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
[10]	**Norma PAS 24000:2022 –** Sistema di Gestion Sociale (SMS – Responsabilità Sociale))
[11]	**Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022 –** Linee guida sulla Parità di Genere
[12]	**Direttiva UE 2022/2555 (NIS2)** e Regolamento CAN Cloud PA (Livello1 – ID SA 790)

TERMINI E DEFINIZIONI

Termine/Definizione	Descrizione
Manuale SGI	Manuale del Sistema di Gestione Integrato di SOES SpA
SGI	Sistema di Gestione Integrato
SGQ	Sistema di Gestione della Qualità (ISO 9001)
SGA	Sistema di Gestion Ambientale (ISO 14001)
SGSI	Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni e Privacy (ISO 27001 / 27701)
SGS	Sistema di Gestione dei Servizi IT (ISO 20000-1)
SGAC	Sistema di Gestione Anti Corruzione (ISO 37001)
SGSSL	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro (ISO 45001)
SMS	Sistema per la Gestione Sociale (PAS 24000)
SGPG	Sistema di Gestion per la Parità di Genere (UNI/PdR 125)

SOMMARIO

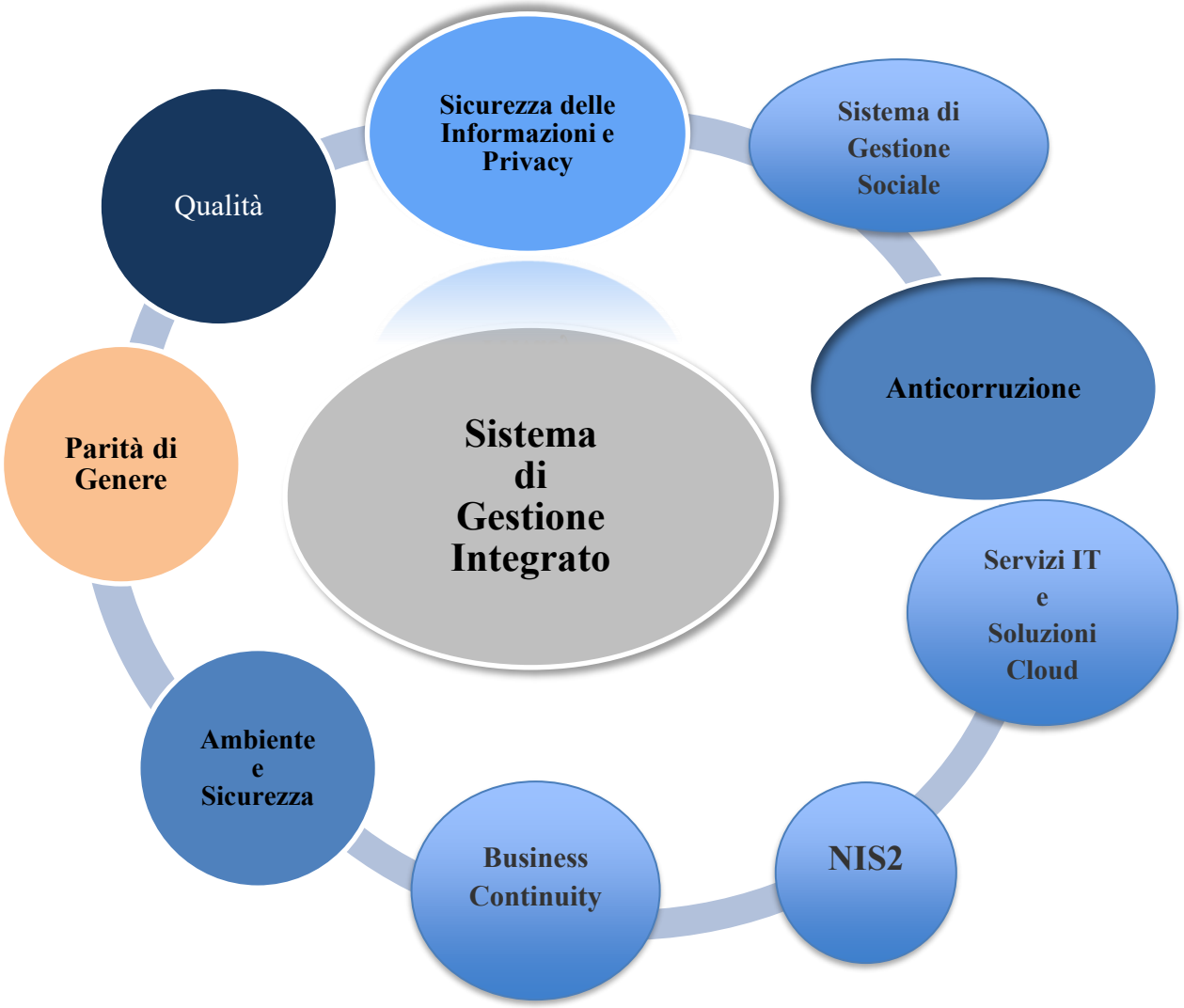
1. SCOPO, VISIONE AZIENDALE E CAMPO DI APPLICAZIONE 5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI ED IMPEGNO DELLA DIREZIONE 6
3. OBIETTIVI SPECIFICI PER AMBITO DI GESTIONE 7
4. INDIRIZZI PER LA CATENA DI FORNITURA E I PARTNER COMMERCIALI 10
5. CANALI DI SEGNALAZIONE E WHISTLEBLOWING 10
6. COMUNICAZIONE, ATTUAZIONE E RIESAME 10

1. SCOPO, VISIONE AZIENDALE E CAMPO DI APPLICAZIONE

La Direzione Generale di **SOES S.p.A.** considera il miglioramento continuo, l'innovazione tecnologica, la sostenibilità e la rigorosa conformità normativa come gli elementi fondanti per coniugare la crescita del business con l'eccellenza nell'erogazione dei servizi pubblici e privati.

Il presente documento definisce la **Politica Integrata** che governa tutte le attività, i processi, le risorse e le sedi operative dell'azienda. Il Campo di Applicazione (*Scope*) del Sistema di Gestione Integrato (SGI) copre ufficialmente:

- Gestione operativa ed amministrativa di aree di sosta a pagamento pubbliche e private.
- Servizi di rilevazione, gestione e rendicontazione delle sanzioni amministrative per le infrazioni al Codice della Strada ed extra CdS, per cittadini nazionali ed internazionali.
- Servizi afferenti alla riscossione volontaria e coattiva dei crediti della Pubblica Amministrazione e supporto legale nei procedimenti amministrativi.
- Servizi di contact center a supporto di utenti e contribuenti, con trattamento dei dati nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).
- Noleggio, installazione, assistenza e manutenzione di sistemi elettronici per il controllo automatico delle infrazioni al Codice della Strada.
- Progettazione e sviluppo di applicativi software per la gestione delle sanzioni amministrative, ed erogazione di servizi in Cloud (in modalità SaaS) per la gestione del processo sanzionatorio, comprensivo di notifica e riscossione.



2. PRINCIPI FONDAMENTALI ED IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione Generale di SOES S.p.A. orienta la propria strategia aziendale all'eccellenza gestionale e al soddisfacimento delle aspettative di tutte le parti interessate. L'impegno del vertice si esprime attraverso la promozione attiva dei seguenti principi guida universali:

- **Centralità della Pubblica Amministrazione e del Cittadino:** Garantire un rapporto flessibile, trasparente ed efficiente con le P.A. committenti ed i cittadini, mantenendo elevata la fiducia attraverso il rispetto della Carta dei Servizi e degli standard qualitativi dichiarati.

- **Approccio basato sul Rischio (Risk-Based Thinking):** Analizzare e gestire preventivamente i rischi strategici, operativi, cibernetici, legali, privacy, ambientali e di corruzione prima dell'intraprendere ogni decisione aziendale.
- **Sicurezza by Design e Privacy by Default:** Integrare nativamente la tutela delle informazioni, la protezione dei dati personali e la riservatezza fin dalle prime fasi di progettazione dei processi, del codice applicativo e dei servizi Cloud SaaS.
- **Legalità e Correttezza negli Affari:** Mantenere un comportamento improntato alla massima trasparenza, equità e conformità legislativa, applicando la tolleranza zero verso qualsiasi forma di corruzione o illecito.
- **Valore del Capitale Umano e Diritti Sociali:** Promuovere luoghi di lavoro salubri, sicuri e inclusivi, garantendo il pieno rispetto della dignità umana, l'eliminazione di ogni discriminazione e la valorizzazione delle pari opportunità.
- **Responsabilità Ambientale e Sostenibilità:** Perseguire la protezione dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento, riducendo gli impatti operativi e integrando la resilienza climatica nei piani di sviluppo.

3. OBIETTIVI SPECIFICI PER AMBITO DI GESTIONE

La Direzione stabilisce i seguenti **obiettivi generali validi per tutti i propri sistemi di gestione**:

- Garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- Assicurare le autorità e responsabilità per i propri sistemi di gestione;
- Assicurare il rispetto di tutte le normative Italiane e internazionali cogenti e legali applicabili;
- Aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che impliciti;
- Mantenere le certificazioni migliorando il SGI, anche con l'attuazione di progetti interni volti all'ottimizzazione dei processi in essere;
- Garantire la continuità e la sostenibilità dell'organizzazione;
- Stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori e i partner atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;
- Aumentare le competenze, il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego;
- Garantire un processo di comunicazione interna ed esterna efficace;
- Sensibilizzare i lavoratori, i fornitori, i clienti e i cittadini sugli impegni espressi dalla presente Politica.

In stretta coerenza con questi indirizzi generali, la Direzione definisce e monitora i seguenti obiettivi tecnici ed operativi negli specifici ambiti del SGI:

3.1 Gestione della Qualità e Soddisfazione del Cliente (ISO 9001:2015)

SOES S.p.A. pone la qualità dei processi operativi e l'eccellenza nell'erogazione dei servizi alla Pubblica Amministrazione e ai cittadini al centro della propria visione strategica. Per il perseguimento di tali finalità, l'azienda si impegna a:

- **Focalizzazione sul Cliente e sulla PA Committente:** Mantenere un elevato livello di fiducia con le Pubbliche Amministrazioni clienti, assicurando la piena comprensione delle esigenze esplicite ed implicite del mercato, il rispetto rigoroso dei capitolati di gara, dei contratti di servizio e delle previsioni della *Carta dei Servizi*.
- **Approccio per Processi e Monitoraggio delle Prestazioni:** Gestire le attività aziendali secondo una mappa di processi definita e misurabile, monitorando costantemente gli indicatori di prestazione (KPI) per garantire il raggiungimento degli obiettivi e l'ottimizzazione operativa delle attività di sosta a pagamento, gestione sanzioni CdS/extra CdS e riscossione crediti.
- **Gestione della Soddisfazione (*Customer Satisfaction*):** Rilevare in modo sistematico il grado di soddisfazione degli Enti e dei cittadini serviti attraverso indagini periodiche, analisi dei reclami e costante confronto con i referenti istituzionali.
- **Controllo della Qualità dei Prodotti e dei Servizi erogati:** Presidiare la qualità del software gestionale (SGV, MOBILE FINE), delle attrezzature per il rilievo delle infrazioni e delle attività dei contact center/sportelli sul territorio, riducendo a zero i tassi di errore e le non conformità operative.
- **Cultura del Miglioramento Continuo:** Promuovere il coinvolgimento attivo e la crescita professionale di tutto il personale, stimolando la consapevolezza sul proprio ruolo e garantendo la formazione continua per l'innalzamento degli standard qualitativi dell'organizzazione.

3.2 Gestione dei Servizi IT e Soluzioni Cloud SaaS (ISO/IEC 20000-1:2018)

- Garantire l'erogazione di servizi IT e software applicativi (SGV, MOBILE FINE) caratterizzati da elevati livelli di disponibilità, efficienza e manutenibilità, riducendo i disservizi ed i fuori SLA.
- Gestire il catalogo dei servizi Cloud operando sia come *Cloud Service Provider (CSP)* (erogazione SaaS con architetture containerizzate, Single Sign-On e CRM dedicato) sia come *Cloud Service Customer (CSC)* presso infrastrutture IaaS qualificate e collocate sul territorio italiano.
- Garantire la rigida applicazione dei processi di Gestione dei Livelli di Servizio, Gestione Incidenti, Problemi, Cambiamenti (*Change Management*), Configurazioni, Capacità e continuità operativa (*Business Continuity* e Disaster Recovery).

3.3 Sicurezza delle Informazioni, Cloud ACN, NIS2 e Privacy (SGSI / PIMS - ISO 27001, 27017, 27018, 27701)

- Garantire la **Riservatezza, Integrità e Disponibilità (CIA)** di tutte le risorse fisiche e logiche, mantenendo i rischi legati al trattamento dati a livelli ridotti ed accettabili (in conformità alla SOA Rev. 12).
- Presidiare la protezione dei dati personali e giudiziari nell'ambito del PIMS (**ISO/IEC 27701** e GDPR), definendo puntualmente la gestione delle PII sia nel ruolo di *PII Controller* (struttura interna) sia di *PII Processor* (per conto delle PA committenti).
- Assicurare la conformità ai requisiti di qualificazione del **Catalogo ACN Cloud PA (Livello 1 - ID SA790)** e allineare la resilienza cibernetica e la gestione del rischio alle misure stabilite dalla **Direttiva NIS2**.
- Garantire l'isolamento e la segregazione logica dei *tenant* nelle piattaforme SaaS e nei sistemi virtualizzati, applicando politiche di accesso basate sul principio del *need-to-know* e dell'autenticazione a due fattori (2FA).
- Attuare la gestione integrata degli incidenti di sicurezza e la notifica tempestiva dei *Data Breach* secondo la procedura PDP 10.1A e le linee guida ACN.

3.4 Tutela Ambientale, Adattamento al Cambiamento Climatico e Sicurezza sul Lavoro (SGA / SGSSL - ISO 14001, ISO 45001)

- Garantire la piena conformità legislativa in materia di salute, sicurezza e ambiente, promuovendo il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e la prevenzione dell'inquinamento.
- Ridurre l'uso delle risorse (energia, acqua, materie prime) e minimizzare la produzione di rifiuti, favorendone il recupero e gestendo la tracciabilità dei rifiuti tramite il sistema digitale RENTRI.
- Integrare la valutazione dei rischi derivanti dai **cambiamenti climatici** nella pianificazione SGI, adottando adeguate misure di adattamento per garantire la resilienza operativa dei servizi sul territorio.
- Azzerare gli infortuni e le malattie professionali sul lavoro mediante la fornitura di idonei DPI, la manutenzione delle attrezzature di controllo traffico e la formazione/addestramento continuo di tutto il personale (ausiliari della sosta, installatori hardware e messi comunali).

3.5 Prevenzione della Corruzione (ISO 37001)

- Applicare il divieto assoluto di qualsiasi forma di corruzione, concussione o dazione illecita di denaro, regali o utilità per influenzare decisioni commerciali o amministrative.
- Assicurare piena autonomia, indipendenza ed autorità alla *Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione*, integrando idonei controlli di legalità nelle procedure di partecipazione a gare pubbliche e nella gestione dei contratti della P.A.

3.6 Responsabilità Sociale (PAS24000) e Parità di Genere (UNI/PdR 125)

- Rispettare i diritti umani fondamentali ed i principi fissati dalla norma PAS 24000, rifiutando il lavoro minorile (soglia minima di assunzione a 18 anni) e forzato, garantendo la libertà di associazione ed il rispetto del CCNL di categoria.
- Promuovere una cultura aziendale inclusiva ed esente da stereotipi, azzerando il divario retributivo di genere (*gender pay gap*), garantendo pari opportunità di carriera nei ruoli apicali e tutelando la genitorialità e la conciliazione vita-lavoro (*work-life balance*).
- Assicurare la piena operatività ed il supporto economico/organizzativo al *Comitato Guida per la Responsabilità Sociale e la Parità di Genere (RSPG)*.

4. INDIRIZZI PER LA CATENA DI FORNITURA E I PARTNER COMMERCIALI

SOES S.p.A. estende i propri impegni etici, di sicurezza e di sostenibilità all'intera filiera di fornitura (*Supply Chain*):

- **Trasparenza:** La presente Politica Integrata è pubblicata sul sito istituzionale `www.soes.it` a disposizione di tutti gli stakeholder.
- **Due Diligence basata sul rischio:** I fornitori critici, i partner in ATI e i subappaltatori sono sottoposti a verifiche di qualificazione e *due diligence* preventiva e periodica (in conformità ai criteri PAS 24000 e ISO 27001).
- **Clausole Contrattuali di Conformità:** I contratti d'acquisto contengono specifiche clausole che obbligano i partner al rispetto delle normative vigenti in materia di tutela del lavoro, sicurezza, GDPR, anticorruzione e a consentire le verifiche di conformità (*audit rights*) da parte di SOES.

5. CANALI DI SEGNALAZIONE E WHISTLEBLOWING

L'azienda mette a disposizione di dipendenti, collaboratori, fornitori e stakeholder canali di segnalazione sicuri, riservati e conformi al D.Lgs. 24/2023, alla ISO 37001 e alla PAS 24000.

È attivo un canale informatico cifrato per la gestione delle segnalazioni di illeciti, irregolarità o violazioni del SGI, che garantisce l'assoluto anonimato del segnalante e la totale protezione contro qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione.

6. COMUNICAZIONE, ATTUAZIONE E RIESAME

La presente Politica Integrata viene diffusa a tutto il personale mediante pubblicazione sul repository aziendale, apposite sessioni formative e affissione nei luoghi di lavoro. L'Alta Direzione verifica l'adeguatezza, l'efficacia e la pertinenza del SGI e della presente Politica con cadenza almeno annuale in sede di **Riesame della Direzione**, promuovendo il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.