



### DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

ETT S.p.A. ha progettato e documentato, con la partecipazione determinante del personale, il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e per lo Sviluppo Sostenibile in accordo con i requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 37101:2019.

Nella convinzione che la realizzazione della politica e degli obiettivi per la qualità e per lo sviluppo sostenibile sia possibile solo a seguito del corretto funzionamento del sistema di gestione, a partire dalla politica aziendale i Responsabili di funzione sono tenuti all'attuazione delle prescrizioni contenute in questo Manuale nelle aree di propria competenza.

A fronte di difficoltà nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e per lo Sviluppo Sostenibile, il personale è tenuto a non derogare da quanto pianificato ma a segnalare l'opportunità di intervenire con modifiche; la conseguente pianificazione degli interventi è finalizzata a garantire l'integrità del sistema anche durante le modifiche allo stesso.

SQU ha la piena autorità e responsabilità di controllare il rispetto di quanto previsto da questo Manuale e dai documenti ad esso correlati, coordinando l'adozione delle azioni correttive eventualmente necessarie e ricorrendo direttamente alla Direzione e al Top Management per problemi relativi alla qualità che non avrà potuto risolvere mediante la struttura organizzativa aziendale.

La Direzione è direttamente impegnata a:

- rendere consapevole il personale di come la continuità e il successo dell'azienda siano legati alla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti e gli obblighi di conformità, aumentando l'intelligenza, la resilienza e la prestazione per lo sviluppo sostenibile della Comunità ETT e di quella estesa, par quanto possibile;
- stabilire la politica della qualità e dello sviluppo sostenibile e assicurare la definizione degli obiettivi per il miglioramento;
- predisporre e pubblicare la propria *Carta dei Servizi*;
- definire il sistema di autorità e responsabilità, comunicandolo all'interno dell'organizzazione;
- destinare risorse adeguate alla gestione delle attività;
- compiere periodici riesami della conformità, dell'efficacia e dell'efficienza del SQ;
- assicurare la comunicazione interna dei risultati ottenuti dal SQ.

### DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

#### **ETT: Creatività e digitale per uno sviluppo sostenibile**

Vogliamo essere la prima azienda italiana ad essere certificata UNI ISO 37101 per lo sviluppo sostenibile delle comunità che afferiscono allo Smart Government e delle applicazioni digitali



per la valorizzazione del Patrimonio Culturale e Museale (New-media). Entrambi gli ambiti sono intrinsecamente legati al bene comune e comportano una continua relazione tra la creazione di valore per le comunità e i territori: la crescita del valore aziendale è profondamente legata allo sviluppo della Comunità nel suo complesso.

Come industria creativa digitale abbiamo sempre sentito la responsabilità verso i percorsi di sviluppo delle istituzioni, delle imprese e dei cittadini che usano o fruiscono dei nostri servizi. Per questo riteniamo che la responsabilità d'impresa per lo sviluppo sostenibile della comunità non sia un accessorio di marketing, ma una scelta che ben si coniuga con il core business di ETT, per garantire solidità economica, sostenibilità ed efficacia del nostro business model.

Il nostro impegno è quindi incentrato nell'innovazione che genere una crescita sana, i nostri valori replicano quelli di una azienda che è in grado di alimentarsi dalle relazioni con la propria comunità e per questo genera valore aggiunto, trovando il giusto equilibrio tra consumo, benessere, creazione di ricchezza, rispetto per le persone e per il pianeta.

Una azienda consapevole della propria responsabilità verso la comunità, i clienti, il pianeta.

### **I nostri principi si basano su:**

Motivazione e rispetto per le persone: soddisfare le persone della nostra comunità è la nostra prima responsabilità sociale.

Amore per il territorio: i nostri prodotti devono essere dei facilitatori nella relazione tra le persone e l'ambiente

La tecnologia al servizio della conoscenza: costruiamo processi di apprendimento che passano anche attraverso il gioco e lo stupore, per far crescere la comunità estesa che ci ospita

Made in Italy 4.0: siamo parte del movimento culturale ed economico che sviluppa il Made in Italy, ma lo fa in maniera sostenibile.

Agenda 2030 – Goal 9 e 11: L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un **programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità**. Sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, l'Agenda è costituita da 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – Sustainable Development Goals, SDGs – inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto costituito da 169 target o traguardi, ad essi associati, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030.

**L'obiettivo n° 9** mira a costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione. Gli investimenti in un'infrastruttura sostenibile e nella ricerca scientifica e tecnologica favoriscono la crescita economica, creano posti di lavoro e promuovono il benessere. Nei prossimi 15 anni, soprattutto nei Paesi emergenti e in via di sviluppo, dovranno essere realizzati progetti infrastrutturali per importi miliardari.



**L'obiettivo n° 11** punta a creare condizioni di vita sostenibili nelle città e nelle comunità. Si stima che nel 2030 cinque miliardi di persone vivranno in contesti urbani: rendere le città vivibili per tutti, inclusive, sostenibili e sicure è un passo importante per gli obiettivi dell'Agenda 2030. Nel dettaglio mira a ridurre l'inquinamento pro capite prodotto dalle città, in particolare per quanto concerne la qualità dell'aria e la gestione dei rifiuti. Lo sviluppo urbano dovrà essere più inclusivo e sostenibile, tra l'altro grazie a una pianificazione degli insediamenti partecipativa, integrata e sostenibile.

### **I valori fondanti di ETT si basano sui concetti di:**

Squadra, intesa come pratica di condividere ogni aspetto del lavoro, per sviluppare velocità, fiducia reciproca, competenze. Il successo quando si vince, lo si ottiene grazie alla qualità della squadra e non solo alle doti del singolo.

Comunicazione, per il coinvolgimento attivo e partecipativo della comunità di riferimento.

Velocità, ovvero reattività della comunità agli stimoli che nascono dall'interno o che vengono dal mercato, per creare valore.

Competenza, che si acquisisce quando si introducono nella comunità talenti con background non solo tecnologici, ma anche umanistici, creativi, artistici.

Dato, per proiettarsi in un futuro sostenibile occorrono presupposti certi: partire dal dato per estrapolare l'informazione ed arrivare ad una scelta consapevole.

Sulla base di questi principi e valori fondanti, intendiamo crescere ed essere profittevoli, ma vogliamo farlo producendo maggiori impatti positivi in materia di responsabilità e sostenibilità ambientale e impatto sociale sui territori dove operiamo. Questi sono valori che possiamo creare e sappiamo che, grazie ad un circolo virtuoso attraverso i talenti che attrarremo, saranno in grado di generare: il miglioramento dell'ambiente in cui opereremo, il benessere sulla comunità, l'introduzione di fattori di crescita, coesione sociale e resilienza che ben si adatteranno ai contesti di riferimento, con un occhio di riguardo all'utilizzo responsabile delle risorse a disposizione.

Per tutti questi motivi ETT vuole perseguire la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità e lo sviluppo sostenibile attraverso la ricerca dell'offerta di un valore aggiunto già dalla fase commerciale, quindi, attraverso tutte le fasi di progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, vuole ricercare nuove possibilità per la promozione dello sviluppo sostenibile sia presso i clienti che a favore degli utenti di prodotti e servizi (Comunità estesa), affermando e monitorando continuamente la propria attitudine all'accrescimento dei fattori dello sviluppo sostenibile nella sua Comunità ETT, incentivando le persone e preferendo acquisiti sostenibili integrando sempre meglio le necessità dello sviluppo sostenibile nei propri metodi e criteri.



Il presente “manifesto per la politica per lo sviluppo sostenibile”, ripreso nella Carta dei Servizi revisionata almeno annualmente, viene comunicato all’interno dell’organizzazione ed è disponibile e comunicato alle parti interessate rilevanti per quanto appropriato.

Il dettaglio operativo del presente “manifesto per la politica per lo sviluppo sostenibile” viene esposto ed analizzato tramite lo strumento definito per la formalizzazione delle Valutazioni di Rischi ed Opportunità per i processi.

### POLITICA PER LA QUALITÀ E PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

La Politica aziendale nei confronti della Qualità, integrata per i concetti dello Sviluppo sostenibile nelle Comunità, è basata sui seguenti obiettivi fondamentali:

1. Fiducia e soddisfazione del cliente: la Direzione è convinta che il consolidamento e lo sviluppo dell’azienda si possono realizzare solo attraverso l’instaurazione di un **rapporto di fiducia con il cliente**, sempre mantenendo elevato il livello di soddisfazione e nel rispetto degli obiettivi di economicità, efficienza, sostenibilità. Per ottenere ciò, la politica della Direzione è fondata sui seguenti principi:
  - la relazione di fiducia si instaura ponendo al centro dell’azione dell’azienda le esigenze del cliente condividendone gli obiettivi e partecipando alla soluzione dei problemi. In questo senso la politica adottata cattura e definisce in modo oggettivo gli obiettivi del cliente in modo che sia possibile dividerli all’interno del team di lavoro.
  - seguire i principi ispiratori del sistema di gestione al fine di utilizzarlo come strumento per la misurazione del miglioramento dell’efficienza (risultato economico), dell’efficacia (soddisfazione dei clienti) e della sostenibilità (aumento dell’intelligenza e della resilienza della comunità) agendo nel rispetto dei parametri di economicità ed efficienza di volta in volta stabiliti.
2. Coinvolgimento e motivazione: i principi del SQ devono essere parte integrante delle linee guida per le attività di ciascuno in azienda, perché la Qualità Totale si assicura soltanto attraverso la partecipazione di tutte le persone che operano in azienda, per questo:
  - ogni persona, nel rispetto della missione e delle strategie aziendali, si impegna a fare sempre meglio il proprio lavoro perseguendo il continuo miglioramento della propria professionalità. Ogni persona deve essere inoltre consapevole della rilevanza e dell’importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
  - l’azienda è impegnata a cogliere e valorizzare ciascuna risorsa con i propri interessi, passioni, propensioni che fungono da stimolo, per la crescita



dell'azienda nel suo complesso;

- nella gestione delle relazioni di lavoro, l'azienda valorizza l'autorevolezza, di coloro i quali sono chiamati a responsabilità, non l'autorità imposta gerarchicamente. In questo contesto le decisioni aziendali sono orientate alla strategia secondo la quale "è la persona a definire il proprio ruolo e non viceversa".

3. Miglioramento continuo: l'impegno dell'azienda non è il mantenimento ma il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. A tal fine opera cercando di:

- individuare le esigenze esplicite ed implicite dei clienti;
- prevedere ed essere preparato alle variazioni/novità del mercato;
- confrontarsi con aziende del proprio settore;
- migliorare le prestazioni dei processi mediante l'approccio basato sul rischio e l'applicazione del modello Plan-Do-Check-Act (PDCA). Tale modello prevede:
  - pianificazione dei processi e definizione dei loro obiettivi;
  - attuazione delle attività previste per i vari processi;
  - controllo e misurazione delle prestazioni dei processi e del grado di raggiungimento degli obiettivi;
  - adozione delle azioni che sulla base dei dati derivanti dalle attività di controllo e misurazione di cui sopra, si ritengono necessarie per il miglioramento delle prestazioni.

4. Sostenibilità: solo lo sviluppo consapevolmente sostenibile della comunità e l'utilizzo responsabile delle risorse può garantire l'attrattività, la conservazione e il miglioramento dell'ambiente di lavoro e degli ecosistemi ad esso afferenti, potenziare la resilienza e la capacità di reazione, la coesione sociale ed il benessere dei propri dipendenti e delle rispettive famiglie, creando valore aggiunto e duraturo sul territorio.

Gli indirizzi e gli obiettivi generali di ETT S.p.A. per la qualità in senso lato attengono:

- alla determinazione aziendale di riconoscere la propria dipendenza dai clienti, di capirne le esigenze attuali e future e di rispettarne le attese;
- alla volontà della Direzione e dei responsabili di funzione di impegnarsi direttamente per realizzare unità di intenti nell'organizzazione ed un clima collaborativo per la progettazione e attuazione del SQ teso al miglioramento continuo delle prestazioni dei processi aziendali;
- alla volontà di essere sempre all'avanguardia nella tecnologia e nelle nuove soluzioni software possibili ed emergenti;
- alla valorizzazione e al coinvolgimento del personale, per un ampio utilizzo delle capacità attuali e potenziali;



## Politica Integrata per la Qualità e lo Sviluppo Sostenibile

- all'orientamento a vedere l'azienda come un sistema di processi tra loro collegati e finalizzati ad ottimizzare le risposte all'esterno;
- alla consapevolezza che la riduzione degli sprechi e il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti è essenziale per restare sul mercato a lungo termine, oltre che garantire la sostenibilità delle proprie iniziative nell'ottica della business continuity;
- alla determinazione di basare le decisioni aziendali sull'analisi tempestiva di dati attendibili;
- all'impostazione di rapporti di reciproco vantaggio con i fornitori/outsourcer, ottimizzando le possibili sinergie.

L'introduzione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità e lo Sviluppo Sostenibile, conforme alle norme ISO 9001:2015 e ISO 37101:2016 è lo strumento gestionale adottato per perseguire questa politica.

La "Politica per la Qualità e per lo Sviluppo Sostenibile" di ETT S.p.A. è compresa e declinata nel Manuale, e la sua continua idoneità ed adeguatezza è rivalutata dalla Direzione in occasione dei riesami e della ridefinizione delle strategie aziendali.

Gli obiettivi che ETT S.p.A. intende raggiungere sono coerenti con la politica e vengono riportati annualmente.

Genova, 30 Settembre 2021

*La direzione di ETT S.p.A.*