

# core.consulting

**MQ 02 POLITICA INTEGRATA  
QUALITÀ, AMBIENTE, FORMAZIONE,  
SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI,  
RESPONSABILITÀ SOCIALE E  
DIVERSITÀ/INCLUSIONE**

con Politica Educativa ISO 21001:2018

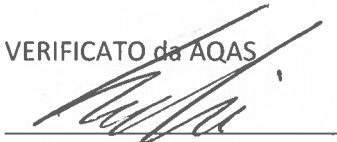
CORE CONSULTING S.p.A.

Piazzale Cadorna 9 – 20123 Milano

P.IVA 03272970967

*Il presente documento è di proprietà di CORE CONSULTING S.p.A.  
e non può essere riprodotto da terzi del tutto o in parte  
senza preventiva autorizzazione scritta.*

VERIFICATO da AQAS



APPROVATO da AD



COPIA n° 1  CONTROLLATA  NON CONTROLLATA

## Sommario

Sommario .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
1 Premessa e campo di applicazione.....	3
2 Riferimenti normativi .....	4
3 Termini e definizioni .....	5
4 Politica Integrata .....	6
4.1 Impegno per la Qualità .....	6
4.2 Impegno per l'Ambiente.....	6
4.3 Politica Educativa – EOMS (UNI EN ISO 21001:2018).....	7
4.3.1 Missione e visione educativa.....	7
4.3.2 Impegni della Politica Educativa.....	7
4.3.3 Focus sui discenti e beneficiari.....	8
4.3.4 Requisiti per l'educazione dei bisogni speciali .....	8
4.3.5 Protezione e trasparenza dei dati dei discenti .....	9
4.3.6 Inclusività ed equità nell'accesso ai servizi educativi .....	9
4.4 Impegno per la Sicurezza delle Informazioni .....	10
4.5 Impegno per la Responsabilità Sociale (PAS 24000:2022) .....	11
4.6 Impegno per la Diversità, Equità e Inclusione (UNI EN ISO 30415:2021).....	12
5 Principi fondamentali .....	13
6 Requisiti essenziali del SGI-QASI.....	14
6.1 Impegno della Direzione.....	14
6.2 Soddisfacimento dei requisiti e miglioramento continuo .....	14
6.3 Responsabilità sociale e diversità & inclusione (D&I) .....	14
6.4 Ambiente di lavoro e benessere.....	15
6.5 Gestione delle emergenze e conformità .....	15
6.6 Approccio per processi e analisi dei rischi (integrato) .....	15
6.7 Sicurezza delle Informazioni e Gestione degli Asset .....	16
7 Impegno della Direzione.....	16
8 Comunicazione e accessibilità .....	17
10 Riesame e aggiornamento.....	17

DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ ..... 18

## **1 Premessa e campo di applicazione**

La presente Politica Integrata definisce gli impegni e gli orientamenti strategici di Core Consulting S.p.A. in materia di Qualità, Ambiente, Formazione, Sicurezza delle Informazioni, Responsabilità Sociale e Diversità/Equità/Inclusione (DEI).

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sociale, Sicurezza delle Informazioni e Formazione (SGI-QASIF) è rappresentato dalla progettazione ed erogazione di servizi di formazione (processi di apprendimento non formale), e-learning, knowledge management e comunicazione on-line, nonché da interventi di consulenza per il management e l'organizzazione aziendale, lo sviluppo organizzativo e delle risorse umane, i sistemi di gestione e la comunicazione.

In particolare:

- Il sistema di gestione per la qualità si applica a tutti i processi aziendali che concorrono alla progettazione, erogazione e delivery dei servizi di consulenza e formazione
- Il sistema di gestione ambientale è applicato nell'ambito delle attività operative svolte presso le sedi di Milano, Torino e Roma
- Il Sistema di Gestione per l'Organizzazione Educativa (EOMS) si applica a tutti i processi di apprendimento non formale erogati da Core Consulting S.p.A., inclusi i programmi formativi, l'e-learning, il coaching e lo sviluppo delle competenze
- Il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) si applica a tutti i processi aziendali che trattano informazioni critiche, inclusi dati personali, proprietà intellettuale, informazioni riservate dei clienti e asset informativi digitali, in conformità alla UNI EN ISO/IEC 27001:2022
- Il sistema di gestione per la responsabilità sociale e la diversità/inclusione si applica a tutte le attività aziendali, con particolare attenzione ai processi di gestione delle risorse umane, reclutamento, sviluppo professionale, erogazione dei servizi e relazioni con i fornitori.

Tutti gli aspetti ambientali, sociali e di sicurezza delle informazioni significativi, collegati alle caratteristiche dei servizi erogati e al ciclo di vita dei prodotti, sono analizzati e presi in esame dalle procedure e dalla documentazione del SGI-QASIF.

## **2 Riferimenti normativi**

La presente Politica Integrata è redatta in conformità con i requisiti delle seguenti norme di riferimento:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale
- UNI EN ISO 21001:2018 – Sistemi di gestione per le organizzazioni educative (EOMS) – Requisiti con guida per l'uso
- UNI EN ISO/IEC 27001:2022 – Sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni
- PAS 24000:2022 – Framework per la responsabilità sociale delle organizzazioni
- UNI EN ISO 30415:2021 – Gestione della diversità e inclusione
- Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR
- Direttiva (UE) 2022/2555 – NIS2
- Legge 68/1999 – Normativa sui disabili
- Legge 92/2012 – Disposizioni in materia di parità di trattamento
- Linee guida WCAG 2.1 – Accessibilità dei contenuti web

### 3 Termini e definizioni

Ai fini della presente Politica Integrata, si applicano le definizioni contenute nelle norme di riferimento. In particolare:

**Apprendimento non formale:** Processi di apprendimento intenzionali ma non formalmente certificati, erogati al di fuori del sistema educativo formale, finalizzati allo sviluppo di competenze specifiche per il mercato del lavoro.

**Beneficiari:** Persone o organizzazioni che traggono vantaggio dai servizi educativi erogati da Core Consulting S.p.A., inclusi discenti, committenti, datori di lavoro e la comunità.

**BES/DSA:** Bisogni Educativi Speciali / Disturbi Specifici dell'Apprendimento – condizioni che richiedono adattamenti ragionevoli e misure compensative nell'erogazione dei servizi formativi.

**DEI:** Diversity, Equity and Inclusion (Diversità, Equità e Inclusione) – approccio organizzativo che promuove la valorizzazione delle differenze individuali, la parità di opportunità e la creazione di un ambiente inclusivo.

**EOMS:** Educational Organization Management System – Sistema di Gestione per le Organizzazioni Educative conforme alla UNI EN ISO 21001:2018.

**ISMS:** Information Security Management System – Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni conforme alla UNI EN ISO/IEC 27001:2022.

**Learner / Discente:** Persona che partecipa a un processo di apprendimento non formale erogato da Core Consulting S.p.A.

**RLE:** Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica – figura istituita ai sensi di PAS 24000:2022 per la promozione di una cultura etica e inclusiva.

**RSI:** Responsabile della Sicurezza delle Informazioni – figura istituita ai sensi dell'art. 5.2 e 6.1.3 della UNI EN ISO/IEC 27001:2022.

**SIG-QASIF:** Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sociale, Sicurezza delle Informazioni e Formazione.

**Special needs learner:** Discente che potrebbe avere bisogni educativi che non possono essere soddisfatti attraverso pratiche regolari di insegnamento e valutazione.

## **4 Politica Integrata**

La Direzione di Core Consulting S.p.A. riconosce che la qualità dei servizi, la sostenibilità ambientale, l'efficacia della formazione, la sicurezza delle informazioni, la responsabilità sociale e la diversità/equità/inclusione rappresentano elementi strategici interdipendenti per la creazione di valore sostenibile per le persone, le organizzazioni clienti e la società.

Attraverso l'adozione e il mantenimento del SGI-QASIF, la Direzione si impegna a garantire la qualità, l'efficacia, l'equità, la sicurezza e la sostenibilità dei servizi erogati, ponendo al centro i discenti, i clienti, i collaboratori e tutte le parti interessate.

### **4.1 Impegno per la Qualità**

In conformità con la UNI EN ISO 9001:2015 (§ 5.2), Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- Soddisfare i requisiti espliciti ed impliciti dei committenti e delle parti interessate, garantendo la qualità dei prodotti e servizi di consulenza e formazione erogati;
- Perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e delle prestazioni aziendali;
- Progettare ed erogare servizi innovativi, personalizzati e di valore, che superino le aspettative dei clienti;
- Garantire la copertura e il governo diretto di tutta la filiera, dal design alla delivery fino al follow-up post-delivery, con il pieno governo di CoreLab;
- Mantenere un forte standing sulla qualità dei prodotti e servizi per garantire pricing adeguato e redditività delle commesse;
- Garantire la piramide professionale sulle commesse con un'adeguata presenza di figure senior e junior, favorendo la mobilità interna e la rotazione dei ruoli.

### **4.2 Impegno per l'Ambiente**

In conformità con la UNI EN ISO 14001:2015 (§ 5.2), Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- Rispettare i requisiti normativi ambientali applicabili e gli altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione;
- Prevenire l'inquinamento e ridurre gli impatti ambientali significativi diretti e indiretti delle proprie attività;
- Migliorare continuamente le prestazioni ambientali attraverso la definizione di obiettivi e target ambientali misurabili;
- Promuovere l'uso efficiente delle risorse (energia, acqua, materiali) e la gestione sostenibile dei rifiuti;
- Sensibilizzare il personale e le parti interessate sulle tematiche ambientali;
- Considerare le prospettive del ciclo di vita nelle decisioni relative ai prodotti e servizi erogati.

### 4.3 Politica Educativa – EOMS (UNI EN ISO 21001:2018)

*In conformità con i requisiti della UNI EN ISO 21001:2018 (§ 5.2), la presente sezione costituisce la Politica Educativa di Core Consulting S.p.A., integrata nella Politica Integrata del SGI-QASI.*

**La Direzione di Core Consulting S.p.A. riconosce la formazione e lo sviluppo delle competenze come elementi strategici per la creazione di valore sostenibile per le persone, le organizzazioni e la società.**

Attraverso l'adozione e il mantenimento di un Educational Organizations Management System (EOMS) conforme alla norma UNI EN ISO 21001:2018, la Direzione si impegna a garantire la qualità, l'efficacia e l'equità dei servizi educativi erogati, ponendo al centro i discenti e la soddisfazione di tutti i beneficiari.

#### 4.3.1 Missione e visione educativa

La missione educativa di Core Consulting S.p.A. si concretizza attraverso la progettazione e l'erogazione di interventi volti a potenziare le competenze e l'execution delle persone che operano nelle organizzazioni clienti, a ogni livello. La visione è quella di contribuire allo sviluppo della competitività delle imprese e delle organizzazioni italiane e internazionali attraverso servizi formativi innovativi, inclusivi e di valore.

#### 4.3.2 Impegni della Politica Educativa

In coerenza con la propria missione educativa e con i requisiti della UNI EN ISO 21001:2018 (§ 5.2.1), Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- a) Supportare la missione e la visione educativa:** Progettare ed erogare percorsi formativi strutturati, coerenti e orientati a generare risultati di apprendimento misurabili, verificabili e rilevanti, in linea con le esigenze dei discenti, dei committenti e del mercato del lavoro.
- b) Appropriatelyzza al contesto:** Assicurare che la Politica Educativa sia appropriata allo scopo e al contesto dell'organizzazione, considerando i fattori interni ed esterni, le esigenze delle parti interessate e le dimensioni sociale, culturale, etica e di sicurezza delle informazioni.
- c) Framework per gli obiettivi educativi:** Fornire un framework per l'impostazione degli obiettivi dell'EOMS, coerenti con la strategia aziendale e misurabili, con particolare attenzione alla soddisfazione dei discenti e dei beneficiari.
- d) Impegno al soddisfacimento dei requisiti applicabili:** Rispettare i requisiti cogenti e volontari applicabili in materia di formazione professionale, accreditamento e sistemi di gestione, assicurando la conformità normativa e la trasparenza dei processi educativi.

**e) Impegno al miglioramento continuo dell'EOMS:** Perseguire il miglioramento continuo dei processi didattici, attraverso il monitoraggio delle prestazioni, il riesame dei risultati formativi, l'analisi dei feedback e l'attuazione di azioni correttive e di miglioramento.

**f) Considerare sviluppi educativi, scientifici e tecnologici:** Tenere conto dei rilevanti sviluppi educativi, scientifici e tecnologici, inclusa l'evoluzione dell'intelligenza artificiale, dell'apprendimento ibrido e del tutoring adattivo, per mantenere l'offerta formativa all'avanguardia.

**g) Impegno alla responsabilità sociale:** Includere un impegno a soddisfare la responsabilità sociale dell'organizzazione, promuovendo pari opportunità, non discriminazione, accessibilità fisica e digitale e benessere psicosociale per tutti i collaboratori e discenti.

**h) Gestione della proprietà intellettuale:** Descrivere e includere un impegno verso la gestione della proprietà intellettuale, rispettando i diritti d'autore e promuovendo la riusabilità delle risorse didattiche in conformità con gli standard di metadata (es. ISO 15836, ISO/IEC 19788).

**i) Considerare bisogni e aspettative delle parti interessate:** Considerare i bisogni e le aspettative delle parti interessate rilevanti, con particolare attenzione a: discenti e loro bisogni educativi speciali (BES/DSA); committenti e datori di lavoro; autorità educative e di accreditamento; enti finanziatori; collaboratori e docenti; comunità locale.

#### 4.3.3 Focus sui discenti e beneficiari

In conformità con la UNI EN ISO 21001:2018 (§ 5.1.2), la Direzione si assume la responsabilità diretta di garantire che:

- I bisogni e le aspettative dei discenti e dei beneficiari siano determinati, compresi e soddisfatti in modo coerente, come dimostrato dal monitoraggio della loro soddisfazione e del progresso educativo;
- I rischi e le opportunità che possono influire sulla conformità dei prodotti e servizi e sulla capacità di migliorare la soddisfazione dei discenti e dei beneficiari siano determinati e affrontati;
- Siano fornite informazioni adeguate ai discenti prima dell'ammissione, includendo: risultati di apprendimento attesi, prospettive di carriera, approccio educativo, criteri di ammissione e costi;
- I criteri e i processi di ammissione siano applicati in modo uniforme per tutti i discenti, garantendo tracciabilità delle decisioni;
- Siano stabiliti processi per l'erogazione dei servizi educativi: insegnamento, facilitazione dell'apprendimento, supporto amministrativo all'apprendimento.

#### 4.3.4 Requisiti per l'educazione dei bisogni speciali

In conformità con la UNI EN ISO 21001:2018 (§ 5.1.3), la Direzione garantisce che:

- Siano disponibili risorse e formazione per supportare l'accessibilità negli ambienti di apprendimento;
- Sia fornita un'adeguata sistemazione ragionevole (reasonable accommodation) per i discenti con bisogni speciali, per promuovere un accesso equo alle strutture e agli ambienti educativi come per gli altri discenti;
- I docenti e il personale a contatto con discenti con bisogni speciali ricevano formazione specializzata adeguata, inclusa: istruzione differenziata, scaffolding didattico, valutazione individualizzata;
- Sia garantito l'accesso a una rete di specialisti (psicologi, specialisti dell'apprendimento, logopedisti) quando necessario;
- Siano adottate strategie di istruzione differenziata mirate ai discenti in aula;
- Siano fornite molteplici e diverse opportunità per i discenti di dimostrare la propria padronanza degli argomenti d'istruzione;
- Siano implementate misure individualizzate flessibili, inclusa la modifica del curriculum, la promozione dell'autonomia e il tutoraggio.

#### **4.3.5 Protezione e trasparenza dei dati dei discenti**

In conformità con la UNI EN ISO 21001:2018 (§ 8.5.5) e il GDPR, Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- Stabilire e mantenere come informazione documentata un metodo per la protezione e la trasparenza dei dati dei discenti;
- Definire quali dati dei discenti sono raccolti, come e dove sono elaborati e conservati;
- Identificare chi ha accesso ai dati e in quali condizioni possono essere condivisi con terze parti;
- Definire per quanto tempo i dati sono conservati;
- Raccogliere e condividere i dati dei discenti solo con il loro consenso esplicito;
- Garantire ai discenti e alle altre parti interessate l'accesso ai propri dati e la possibilità di correggerli o aggiornarli;
- Adottare tutte le misure appropriate per garantire che i dati dei discenti siano accessibili solo a persone autorizzate, convalidazione delle misure tecnologiche di protezione;
- Integrare i requisiti di protezione dati con i controlli di sicurezza delle informazioni dell'ISMS (ISO/IEC 27001:2022).

#### **4.3.6 Inclusività ed equità nell'accesso ai servizi educativi**

Core Consulting S.p.A. si impegna a garantire inclusività ed equità nell'accesso ai servizi educativi, promuovendo:

- Pari opportunità di apprendimento per tutti i discenti, indipendentemente da genere, età, orientamento sessuale, disabilità, origine etnica, religione o condizione socio-economica;

- Attenzione ai bisogni educativi speciali (BES/DSA), con adattamenti ragionevoli e misure compensative;
- Accessibilità digitale delle piattaforme e dei materiali formativi, in conformità con le linee guida WCAG 2.1;
- Contrasto a ogni forma di discriminazione o esclusione nell'ambito dei processi formativi;
- Progettazione universale dei percorsi formativi, che preveda fin dalla fase di design l'accessibilità e l'inclusività;
- Linguaggio inclusivo e rispettoso in tutti i materiali didattici e nelle comunicazioni con i discenti.

#### **4.4 Impegno per la Sicurezza delle Informazioni**

In conformità con la UNI EN ISO/IEC 27001:2022 (§ 5.2), Core Consulting S.p.A. riconosce che la protezione delle informazioni rappresenta un asset strategico per garantire:

**Riservatezza:** le informazioni sono accessibili solo a soggetti autorizzati;

**Integrità:** le informazioni e i metodi di elaborazione sono accurati e completi;

**Disponibilità:** le informazioni sono accessibili e utilizzabili quando richiesto da soggetti autorizzati.

La Direzione si impegna a:

- Definire e comunicare gli obiettivi di sicurezza delle informazioni allineati alla strategia aziendale;
- Garantire che i requisiti di sicurezza siano integrati nei processi aziendali e nei contratti con clienti e fornitori;
- Promuovere una cultura della sicurezza, dove ogni collaboratore è consapevole del proprio ruolo nella protezione delle informazioni;
- Assicurare la conduzione periodica di valutazioni dei rischi informativi (bimestrali) e l'implementazione di trattamenti adeguati;
- Implementare i controlli dell'Allegato A della ISO/IEC 27001:2022, inclusi: classificazione informazioni, controllo accessi, crittografia, sicurezza fisica, backup, gestione log, patch management, sicurezza dei fornitori;
- Adottare una strategia di backup 3-2-1-1-0 e piani di Business Continuity / Disaster Recovery con test annuali;
- Garantire la formazione obbligatoria annuale su sicurezza delle informazioni, phishing, social engineering, clean desk/clean screen, gestione password e MFA;
- Classificare le informazioni in base al livello di criticità (Pubbliche, Interne, Confidenziali, Riservate) e applicare controlli proporzionati;

- Gestire gli asset informativi (hardware, software, dati, documentazione) lungo tutto il loro ciclo di vita;
- Stabilire accordi di riservatezza (NDA) e clausole di sicurezza con fornitori, partner e collaboratori esterni;
- Predisporre piani di business continuity e disaster recovery per garantire la resilienza dei servizi critici;
- Assicurare che il Responsabile della Sicurezza delle Informazioni (RSI) abbia autonomia, risorse e accesso diretto alla Direzione.

#### **4.5 Impegno per la Responsabilità Sociale (PAS 24000:2022)**

In conformità con PAS 24000:2022, Core Consulting S.p.A. riconosce che la sostenibilità del business si fonda su un equilibrio tra responsabilità economica, ambientale e sociale, e che il rispetto dei diritti umani, la trasparenza e l'etica sono fondamentali per la fiducia delle parti interessate.

La Direzione si impegna a:

- Operare nel rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali, in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità;
- Promuovere una cultura organizzativa fondata sulla diversità, l'equità e l'inclusione (DEI);
- Garantire pari opportunità, non discriminazione, accessibilità fisica e digitale e benessere psicosociale per tutti i collaboratori;
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, salubre, accessibile e rispettoso della dignità di ogni persona, anche sotto il profilo digitale e informatico;
- Promuovere il benessere psicosociale dei collaboratori, prevenendo il burnout e sostenendo la conciliazione vita-lavoro;
- Garantire che i collaboratori ricevano formazione periodica in materia di sicurezza delle informazioni, phishing, gestione sicura dei dati e utilizzo responsabile delle risorse IT;
- Adottare tutte le misure necessarie per l'avvio delle procedure di emergenza in caso di eventi ambientali, sociali o incidenti di sicurezza informatica;
- Mantenere un sistema di whistleblowing anonimo per la segnalazione di comportamenti non conformi o non etici, inclusa la segnalazione di vulnerabilità o anomalie nei sistemi informativi;
- Garantire relazioni etiche, sostenibili, trasparenti e basate su requisiti di sicurezza delle informazioni con i fornitori;
- Ridurre l'impatto ambientale delle attività svolte e contribuire alla coesione sociale.

#### **4.6 Impegno per la Diversità, Equità e Inclusione (UNI EN ISO 30415:2021)**

In conformità con la UNI EN ISO 30415:2021, Core Consulting S.p.A. si impegna a promuovere una cultura inclusiva, valorizzare le differenze individuali, garantire pari opportunità e prevenire discriminazioni e bias inconsci.

La Direzione si impegna a:

- Definire e implementare politiche di diversità, equità e inclusione, con responsabilità assegnate alla Direzione Generale Risorse e al RLE;
- Garantire processi di reclutamento inclusivi e standardizzati, con anonimizzazione dei CV e diversità nei team di selezione;
- Assicurare percorsi di sviluppo professionale e di carriera chiari, trasparenti e accessibili a tutti, in linea con i principi di pari opportunità;
- Fornire formazione obbligatoria annuale su bias inconsci, linguaggio inclusivo, cultura DEI e sicurezza delle informazioni relative a dati personali sensibili;
- Monitorare sistematicamente gli indicatori DEI: indice di soddisfazione per genere, rappresentanza femminile nei team di progetto, % partecipanti con disabilità, gap retributivo di genere, clima inclusivo;
- Adeguare le sedi fisiche e le piattaforme digitali agli standard di accessibilità (WCAG 2.1 AA), con progettazione universale dei materiali formativi;
- Monitorare il carico di lavoro, promuovere la conciliazione vita-lavoro, gestire lo smart working e prevenire il disagio psicosociale;
- Gestire le segnalazioni etiche attraverso il canale whistleblowing e il RLE, con protezione dei segnalanti;
- Includere nei contratti con i fornitori clausole di conformità sociale, audit D&I ogni 24 mesi, verifica delle politiche di diversità e inclusione;
- Sviluppare il Report Annuale sulla Diversità e Inclusione (ISO 30415:2021) per aumentare la trasparenza e la responsabilità sociale.

## 5 Principi fondamentali

Il SGI-QASIF di Core Consulting S.p.A. si fonda sui seguenti principi, coerenti con le norme di riferimento:

**Focus sui discenti e beneficiari:** I bisogni, le aspettative e la soddisfazione dei discenti e di tutti i beneficiari dei servizi educativi sono al centro di ogni decisione e processo.

**Leadership visionaria:** La Direzione fornisce direzione strategica, risorse e supporto per l'efficacia del SGI-QASIF, promuovendo una cultura di qualità, sostenibilità, sicurezza e inclusione.

**Coinvolgimento delle persone:** Tutti i collaboratori sono coinvolti e responsabilizzati nel contribuire al successo del SGI-QASIF, attraverso formazione, empowerment e partecipazione attiva.

**Approccio per processi:** Le attività sono gestite e controllate come processi interconnessi, con input, output, controlli e miglioramento definiti e monitorati.

**Miglioramento continuo:** Il miglioramento è un'attività costante e sistematica, basata su dati, feedback e analisi delle prestazioni.

**Decisioni basate su evidenze:** Le decisioni sono fondate sull'analisi di dati e informazioni oggettive, inclusi indicatori di performance, audit e risultati di monitoraggio.

**Gestione delle relazioni:** Le relazioni con clienti, fornitori, partner e parti interessate sono gestite in modo da creare valore condiviso e sostenibile.

**Responsabilità sociale:** L'organizzazione opera nel rispetto dei diritti umani, della dignità delle persone e della sostenibilità ambientale e sociale.

**Accessibilità ed equità:** Tutti i servizi, le strutture e le piattaforme sono progettati per essere accessibili ed equi, garantendo pari opportunità a tutti.

**Condotta etica:** L'organizzazione agisce con integrità, onestà e trasparenza in tutte le relazioni e attività.

**Sicurezza e protezione dei dati:** La protezione delle informazioni aziendali, dei clienti e dei discenti è garantita attraverso controlli tecnici e organizzativi adeguati, in conformità con ISO/IEC 27001:2022 e GDPR.

## **6 Requisiti essenziali del SGI-QASI**

Per attuare la presente Politica Integrata, Core Consulting S.p.A. si impegna a soddisfare i seguenti requisiti essenziali:

### **6.1 Impegno della Direzione**

La Direzione dell'azienda è impegnata in modo diretto, continuo e permanente nel sistema di gestione. Assicura la disponibilità delle risorse necessarie per la corretta applicazione e stimola la partecipazione attiva di tutti i dipendenti e collaboratori affinché contribuiscano all'efficacia e al miglioramento continuo del sistema.

In ambito sicurezza delle informazioni, la Direzione si impegna a:

- Definire e comunicare gli obiettivi di sicurezza delle informazioni allineati alla strategia aziendale;
- Garantire che i requisiti di sicurezza siano integrati nei processi aziendali e nei contratti con clienti e fornitori;
- Promuovere una cultura della sicurezza, dove ogni collaboratore è consapevole del proprio ruolo nella protezione delle informazioni;
- Assicurare la conduzione periodica di valutazione dei rischi informativi e l'implementazione di trattamenti adeguati;
- Assicurare che il Responsabile della Sicurezza delle Informazioni (RSI) abbia autonomia, risorse e accesso diretto alla Direzione.

### **6.2 Soddisfacimento dei requisiti e miglioramento continuo**

Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- Soddisfare i requisiti espliciti ed impliciti dei committenti, delle parti interessate e della normativa applicabile, inclusi gli obblighi contrattuali e normativi in materia di cybersecurity e protezione dei dati;
- Migliorare continuamente il SGI-QASIF e le prestazioni in materia di qualità, ambiente, gestione sociale e sicurezza delle informazioni.

### **6.3 Responsabilità sociale e diversità & inclusione (D&I)**

Core Consulting S.p.A. si impegna a integrare nei processi aziendali i principi di responsabilità sociale e diversità/inclusione, con particolare attenzione a:

- Lavoro dignitoso e condizioni eque per tutti i collaboratori;
- Pari opportunità e non discriminazione in tutte le fasi del ciclo di vita professionale;
- Formazione inclusiva e accessibile per tutti i discenti;
- Accessibilità fisica e digitale delle sedi, delle piattaforme e dei materiali;
- Benessere psicosociale e prevenzione del burnout.

## **6.4 Ambiente di lavoro e benessere**

Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, salubre, accessibile e rispettoso della dignità di ogni persona, anche sotto il profilo digitale e informatico;
- Promuovere il benessere psicosociale dei collaboratori, prevenendo il burnout e sostenendo la conciliazione vita-lavoro, anche attraverso politiche di utilizzo equilibrato degli strumenti digitali;
- Garantire che i collaboratori ricevano formazione periodica in materia di sicurezza delle informazioni, phishing, gestione sicura dei dati e utilizzo responsabile delle risorse IT.

## **6.5 Gestione delle emergenze e conformità**

Core Consulting S.p.A. si impegna a:

- Adottare tutte le misure necessarie per l'avvio delle procedure di emergenza in caso di eventi ambientali, sociali o incidenti di sicurezza informatica (es. data breach, attacchi ransomware, interruzioni di servizio);
- Mantenere un sistema di whistleblowing anonimo per la segnalazione di comportamenti non conformi o non etici, inclusa la segnalazione di vulnerabilità o anomalie nei sistemi informativi;
- Assicurare la piena conformità del SGI-QASIF alle norme di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 21001:2018, PAS 24000:2022, UNI EN ISO/IEC 27001:2022, con riferimento ai principi della UNI EN ISO 30415:2021;
- Rispettare le normative cogenti in materia ambientale, di sicurezza sul lavoro, pari opportunità, protezione dei dati personali (GDPR), cybersecurity (Direttiva NIS2, Perimetro di Sicurezza Nazionale Cibernetico, se applicabile) e diritti umani.

## **6.6 Approccio per processi e analisi dei rischi (integrato)**

L'approccio per processi e l'analisi dei rischi sono elementi portanti del SGI-QASI. La pianificazione include la valutazione dei rischi e opportunità sociali, ambientali, educativi e informativi, come previsto da PAS 24000:2022, ISO 30415:2021, ISO 21001:2018 e ISO/IEC 27001:2022, al fine di:

- Prevenire discriminazioni e promuovere l'inclusione;
- Migliorare il clima organizzativo;
- Proteggere gli asset informativi da minacce interne ed esterne;
- Garantire la qualità e l'efficacia dei servizi educativi;
- Identificare gli asset informativi, valutare vulnerabilità e minacce, e definire piani di trattamento (mitigazione, trasferimento, accettazione o evitamento del rischio).

## 6.7 Sicurezza delle Informazioni e Gestione degli Asset

Core Consulting S.p.A. riconosce il valore strategico delle informazioni e si impegna a:

- Classificare le informazioni in base al livello di criticità (pubbliche, interne, riservate, strettamente riservate) e applicare controlli proporzionati;
- Gestire gli asset informativi (hardware, software, dati, documentazione) lungo tutto il loro ciclo di vita, dall'acquisizione alla distruzione sicura;
- Implementare controlli di accesso logico e fisico, autenticazione forte, crittografia e protezione endpoint in linea con i requisiti ISO 27001:2022 Annex A;
- Garantire la sicurezza nella fornitura di servizi in cloud, nelle comunicazioni digitali e nell'utilizzo di dispositivi personali (BYOD), mediante policy dedicate;
- Stabilire accordi di riservatezza (NDA) e clausole di sicurezza con fornitori, partner e collaboratori esterni che accedono a informazioni sensibili;
- Predisporre piani di business continuity e disaster recovery per garantire la resilienza dei servizi critici in caso di interruzioni.

## 7 Impegno della Direzione

La Direzione aziendale si impegna a:

- Diffondere e garantire la conoscibilità della presente Politica Integrata a tutti i livelli del personale coinvolto, includendo moduli specifici sulla sicurezza delle informazioni, sulla diversità e inclusione e sulla qualità dei servizi educativi;
- Rendere la Politica disponibile alle parti interessate, anche in formati accessibili (es. testi semplificati, versioni multilingua, formati accessibili per persone con disabilità);
- Riesaminare annualmente la Politica per verificarne l'adeguatezza, l'efficacia e l'allineamento con gli obiettivi strategici, i cambiamenti normativi, l'evoluzione del panorama delle minacce informatiche e le aspettative sociali;
- Assicurare che il Responsabile della Sicurezza delle Informazioni e il Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RLE) abbiano autonomia, risorse e accesso diretto alla Direzione per segnalare criticità e proporre miglioramenti;
- Garantire la disponibilità di risorse adeguate (umane, tecniche, finanziarie) per l'implementazione e il mantenimento del SGI-QASIF;
- Promuovere l'uso dell'approccio per processi e del risk-based thinking in tutta l'organizzazione;
- Comunicare l'importanza di una gestione efficace dei servizi educativi e della conformità ai requisiti del SGI-QASIF;
- Assicurare che il SGI-QASIF raggiunga i risultati attesi e che la sua integrità sia mantenuta in caso di cambiamenti pianificati.

## **8 Comunicazione e accessibilità**

In conformità con i requisiti delle norme di riferimento, la presente Politica Integrata è:

- Disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- Comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione;
- Disponibile per le parti interessate rilevanti, come appropriato;
- Pubblicata su SharePoint / intranet aziendale;
- Comunicata su sito web aziendale;
- Inserita nei materiali di onboarding del personale e dei collaboratori;
- Condivisa durante riunioni, sessioni formative o briefing dedicati;
- Affissa presso le sedi operative (Milano, Torino, Roma);
- Resa disponibile in formati accessibili per persone con disabilità (es. testi semplificati, versioni in formato accessibile, supporti multilingua).

La versione vigente della presente Politica Integrata è tenuta sotto controllo come informazione documentata e riesaminata periodicamente per garantirne la continua adeguatezza rispetto al contesto organizzativo, educativo, normativo e tecnologico.

## **10 Riesame e aggiornamento**

La presente Politica Integrata è riesaminata annualmente in sede di Riesame della Direzione, o in occasione di cambiamenti significativi del contesto organizzativo, normativo o tecnologico.

Il riesame include la verifica di:

- Adeguatezza rispetto allo scopo e al contesto dell'organizzazione;
- Allineamento con la strategia aziendale e gli obiettivi del SGI-QASIF;
- Conformità ai requisiti delle norme di riferimento;
- Efficacia nella promozione della qualità, della sostenibilità ambientale, dell'efficacia formativa, della sicurezza delle informazioni, della responsabilità sociale e della diversità/inclusione;
- Risultati del monitoraggio e della misurazione (KPI);
- Esiti degli audit interni ed esterni;
- Feedback delle parti interessate;
- Evoluzione del panorama normativo (GDPR, NIS2, normativa ambientale, normativa sul lavoro);
- Evoluzione del panorama delle minacce informatiche;
- Evoluzione delle aspettative sociali in materia di DEI e sostenibilità.

## **DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ**

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Sociale e Sicurezza delle Informazioni della Core Consulting S.p.A. è conforme ai requisiti delle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità)
- UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente)
- UNI EN ISO 21001:2018 (Sistemi di gestione per le organizzazioni educative – EOMS)
- PAS 24000:2022 (Responsabilità sociale)
- UNI EN ISO/IEC 27001:2022 (Sicurezza delle Informazioni)
- Con riferimento ai principi della UNI EN ISO 30415:2021 (Diversità e Inclusione)