

POLITICA INTEGRATA

Qualità, Ambiente, Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, Responsabilità Sociale, Diversità, Inclusione e Parità di Genere (D&I)

Rev. 7 del 17/03/2026

1. Premessa e Contesto Aziendale

SO.SEL S.p.A. opera dal 1991 nel settore dei servizi di outsourcing commerciali, gestionali e tecnici per enti locali e aziende, specializzandosi in attività di lettura contatori, contact center, gestione sportelli e interventi tecnici sul territorio.

Consapevole del proprio ruolo socio-economico, l'Azienda coniuga l'eccellenza operativa con la responsabilità sociale, la tutela ambientale, la salute dei lavoratori, i diritti umani e la parità di genere. Tale impegno si realizza attraverso un Sistema di Gestione Integrato (SGI) conforme agli standard internazionali:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità)
- UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente)
- UNI ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza sul Lavoro)
- UNI EN ISO 18295-1:2017 (Contact Center)
- SA8000:2014 (Responsabilità Sociale)
- UNI/PdR 125:2022 (Parità di Genere)
- Principi ESG (Environmental, Social, Governance) e metriche della direttiva CSRD/ESRS.

2. Principi Strategici, Obiettivi Qualitativi e Target Quantitativi ESG

La Direzione Aziendale si impegna al rispetto di tutti i requisiti normativi e legislativi vigenti, traducendo la propria visione in impegni concreti, misurabili e sottoposti a monitoraggio periodico.

A. Salute e Sicurezza dei Dipendenti (ISO 45001 / ESG Social)

- **Obiettivo Qualitativo:** Promuovere la cultura del "Zero Infortuni", prevenire gli infortuni sul territorio per gli operatori esterni e i lettori, e mitigare lo stress lavoro-correlato dei lavoratori del contact center.

- **Target Quantitativi & KPI:**

1. *Indice di Frequenza e Gravità Infortuni:* Riduzione del 10% annuo dell'Indice di Gravità degli infortuni (IG) e mantenimento del target Zero Infortuni Mortali.
2. *Quasi Incidenti (Near Miss):* Raccolta e analisi di almeno 10 segnalazioni di Near Miss all'anno per incrementare la prevenzione proattiva.

B. Condizioni Lavorative e Benessere organizzativo (SA8000 / ISO 45001)

- **Obiettivo Qualitativo:** Garantire un ambiente lavorativo sicuro, dignitoso, flessibile e orientato al *work-life balance* e al benessere psicofisico delle persone.

- **Target Quantitativi & KPI:**

1. *Clima Aziendale:* Raggiungimento di un indice di soddisfazione (*Employee Satisfaction Index*) $\geq$ 70% nelle indagini sul clima aziendale a cadenza biennale.



UNI EN ISO
9001:2015
UNI EN ISO
14001:2015
UNI ISO
45001:2018



UNI EN ISO
18295-1:2017





2. *Orario e Straordinari*: Monitoraggio e contenimento del lavoro straordinario entro un limite massimo del 10% rispetto al monte ore ordinario complessivo.

C. Dialogo Sociale e Relazioni Industriali (SA8000 / ESG Social)

- **Obiettivo Qualitativo**: Favorire la contrattazione collettiva, il coinvolgimento attivo dei rappresentanti dei lavoratori (RLS, Rappresentanze Sindacali) e un confronto trasparente con le parti sociali.

- **Target Quantitativi & KPI**:

1. *Copertura Contrattuale*: Mantenimento del 100% del personale aziendale coperto da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL Commercio TDS).
2. *Incontri Bilaterali*: Svolgimento di almeno 2 incontri formalizzati all'anno tra la Direzione, l'SPT (Social Performance Team) e le rappresentanze dei lavoratori per la verifica delle condizioni di lavoro e sicurezza.
3. *Welfare e Benefit*: Estensione dei Benefit Aziendali al 100% del personale aziendale.

D. Gestione delle Carriere e Formazione (ISO 9001 / UNI/PdR 125)

- **Obiettivo Qualitativo**: Promuovere lo sviluppo continuo delle competenze operative, digitali, di sicurezza ed etico-ambientali, garantendo equità di accesso ai percorsi di crescita e promozione aziendale.

- **Target Quantitativi & KPI**:

1. *Ore di Formazione pro-capite*: Erogazione di una media minima di 10 ore annue di formazione per ciascun lavoratore (inclusa formazione su sicurezza, competenze tecniche, D&I e valori ESG).
2. *Coinvolgimento del personale in eventi formativi*: coinvolgimento di almeno il 40% del personale aziendale ogni anno in almeno 1 evento formativo (inclusa formazione su sicurezza, competenze tecniche, D&I e valori ESG).

E. Lavoro Infantile, Lavoro Forzato e Tratta di Esseri Umani (SA8000 / ESG Social)

- **Obiettivo Qualitativo**: Rifiutare e contrastare in modo assoluto ogni forma di lavoro infantile, lavoro coatto, servitù debitoria o tratta di esseri umani, sia all'interno dell'organizzazione sia lungo l'intera catena del valore (*Supply Chain Due Diligence*).

- **Target Quantitativi & KPI**:

1. *Tolleranza Zero*: 0 casi di reclutamento infantile, forzato o irregolare registrati in azienda o nei fornitori.
2. *Audit sui Fornitori*: Esecuzione di audit di responsabilità sociale (SA8000/ESG) su almeno il 30% dei fornitori critici e subappaltatori all'anno, coprendo il 100% della catena nei prossimi 3 anni.

F. Discriminazione, Molestie e Parità di Genere (UNI/PdR 125 / SA8000)

- **Obiettivo Qualitativo**: Garantire pari opportunità, eliminare il divario retributivo di genere (*gender pay gap*), valorizzare la diversità e tollerare zero episodi di discriminazione, molestie o violenza di genere.

- **Target Quantitativi & KPI**:

1. *Gender Pay Gap*: Mantenimento del divario retributivo ponderato a parità di mansione e livello pari a 0%.
2. *Tolleranza Zero Molestie*: copertura del 100% del personale formato sui temi del codice di condotta contro discriminazioni, molestie morali e sessuali ogni 5 anni.
3. *Trasparenza delle Promozioni*: 100% delle posizioni aperte pubblicate senza specificare preferenze di genere.



G. Diritti Umani delle Parti Interessate Esterne e Impatto sulla Comunità (ESG Social & Governance)

• **Obiettivo Qualitativo:** Assicurare che i servizi sul territorio ed esternalizzati rispettino i diritti, la *privacy*, la dignità e la sicurezza della cittadinanza, degli utenti finali e delle comunità locali in cui SO.SEL opera.

• **Target Quantitativi & KPI:**

1. *Reclami sui Diritti e Privacy:* Mantenimento del target Zero sanzioni o reclami fondati in materia di violazione dei diritti degli utenti, *privacy* (GDPR) o comportamenti scorretti degli operatori sul campo.
2. *Qualificazione Etica dei Fornitori:* Inserimento di clausole vincolanti sui Diritti Umani e il Codice Etico nel 100% dei contratti con i partner e i fornitori.



H. Sostenibilità Ambientale ed Eccellenza nei Servizi (ISO 14001 / ISO 9001 / ESG Environmental)

• **Obiettivo Qualitativo:** Ridurre l'impronta carbonica delle attività operative e di mobilità, contenere i consumi di risorse e garantire un'elevata qualità del servizio al cliente (*Contact Center* e gestione sportelli).

• **Target Quantitativi & KPI:**

1. *Emissioni e Flotta:* Riduzione delle emissioni Scope 1 e 2 del 10% in 5 anni, accompagnata dal mantenimento di almeno il 50% della flotta aziendale a veicoli ibridi.
2. *Qualità del Servizio:* Mantenimento dell'Indice di Soddisfazione del Cliente (*Customer Satisfaction*) ≥ 90% e percentuale di risposta del Contact Center ai requisiti della norma ISO 18295.



3. Presidi di Governance e Sistema Integrato

L'attuazione e il monitoraggio continuo degli impegni della Politica sono affidati a organi interni specifici che operano in sinergia:

- **Comitato Salute e Sicurezza (ISO 45001):** Sovrintende al mantenimento e al costante miglioramento dei livelli di sicurezza e prevenzione aziendali.
- **Social Performance Team (SPT - SA8000):** Vigila sul rispetto dei requisiti della responsabilità sociale, monitora i KPI sui diritti umani ed esegue audit periodici anche sulla catena di fornitura.
- **Comitato D&I e Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI):** Presidia l'applicazione del Piano Strategico per la Parità di Genere (UNI/PdR 125) e la promozione di una cultura inclusiva.
- **Comitato ESG / Governance:** Definisce la pianificazione strategica di sostenibilità, raccoglie le metriche quantitative e cura la redazione del Bilancio di Sostenibilità / Report ESG.



4. Canali di Segnalazione e Whistleblowing

SO.SEL S.p.A. tutela il diritto di tutti i lavoratori, fornitori e stakeholder di segnalare situazioni critiche, comportamenti non conformi, violazioni etiche, discriminazioni o inosservanze normative. Viene garantita la massima riservatezza dell'identità del segnalante e l'assoluto divieto di ritorsioni o discriminazioni (D.Lgs. 24/2023).

I canali ufficiali a disposizione per l'invio delle segnalazioni sono:

1. **Casella E-mail dedicata:** Comunicazione diretta all'indirizzo segnalazioni@sosel.it.
2. **Form Anonimo Web:** Modulo digitale protetto, accessibile tramite l'area riservata del sito internet aziendale: <https://www.sosel.it/>.
3. **Piattaforma Crittografata di Whistleblowing:** Canale informatico sicuro e protetto per segnalazioni in forma anonima o confidenziale.



Le segnalazioni vengono prese in carico tempestivamente dall'SPT o dal Comitato D&I per definire opportuni piani di intervento e azioni correttive.



UNI EN ISO
9001:2015
UNI EN ISO
14001:2015
UNI ISO
45001:2018

Contatti degli Enti Terzi (esclusivi per rilievi o segnalazioni in ambito SA8000):

- **CISE (Ente Certificatore):** info@lavoroetico.org – C.so della Repubblica 5, 47121 Forlì (FC) - Tel: 0543-713311.
- **SAAS (Ente di Accreditamento):** saas@saasaccreditation.org – 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016.

4. Riesame, Diffusione e Trasparenza

La presente Politica viene riesaminata dal Consiglio di Amministrazione con cadenza almeno annuale per garantirne il continuo adeguamento agli obiettivi strategici, alle modifiche legislative e al *feedback* degli stakeholder.

La Politica è pubblicata in modo trasparente sul sito web aziendale, affissa nei locali aziendali, integrata nella formazione di ingresso dei neo-assunti e diffusa a tutti i partner commerciali, clienti e fornitori.

Modena, 17/03/2026

Andrea Malagoli

Amministratore Delegato e Presidente del CDA

Andrea Della Casa

Amministratore Delegato e Datore di Lavoro per la Sicurezza

Andrea Malagoli
Amministratore Delegato e Presidente del CDA



So.Sel S.p.A.
Via Bellinzona, 37/F
41124 MODENA
C.F. e P.I. 02056450360

Andrea Della Casa
Amministratore Delegato e Datore di Lavoro per la
Sicurezza
SO.SEL S.p.A.
L'Amministratore Delegato
Andrea Della Casa

