



**POLITICA PER LA QUALITÀ
E LA SICUREZZA DELLE
INFORMAZIONI**
in conformità alle norme
UNI EN ISO 9001:2015
UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017

Revisione 02 del 25/07/2018

	EMESSO	APPROVATO
Funzione	Responsabile Gestione Qualità e Sicurezza delle Informazioni	Direzione
Data	25/07/2018	25/07/2018



INDICE

1. MOTIVAZIONE	3
2. OBIETTIVI.....	3
3. CONTENUTO DELLA POLITICA.....	4
3.1 Soddisfazione del cliente	4
3.2 Miglioramento continuo.....	5
3.3 Ricerca e sviluppo delle competenze tecnologiche	5
3.4 Coinvolgimento e partecipazione di tutta l'azienda	5
3.5 Fidelizzazione del personale	6
3.6 Approccio basato sul rischio	6
3.7 Conformità legislativa	7



1. MOTIVAZIONE

Sigear s.r.l. è una società che si occupa di:

- **Progettazione ed erogazione di servizi per la gestione e archiviazione della documentazione cartacea, elettronica e ottica: gestione dei servizi di presa in carico con analisi, trasferimento, schedatura, classificazione, catalogazione, inventariazione, riordino, inscatolamento, custodia.**
- **Gestione dei servizi di consultazione presso i Centri Archiviazione, con servizio di consegna originali o trasmissione telematica di immagini e dati.**
- **Gestione dei servizi di acquisizione dati e immagini, indicizzazione e profilazione documenti, riversamento digitale.**
- **Gestione controllata dei processi di distruzione della documentazione alla fine del suo ciclo di vita.**
- **Gestione di servizi di conservazione digitale.**

Nonostante non risiedano particolari obblighi normativi, per l'espletamento delle proprie funzioni, Sigear s.r.l. considera il perseguimento dell'obiettivo della qualità del servizio fornito e la sicurezza delle informazioni fattori determinanti per la protezione del patrimonio informativo dei propri clienti e un fattore di valenza strategica facilmente trasformabile in vantaggio competitivo. Inoltre pone particolare attenzione ai temi riguardanti la sicurezza durante l'erogazione del servizio, che deve essere ritenuto un bene primario dell'azienda. Il Sistema Integrato si applica a tutte le attività svolte dall'Azienda, dall'analisi del contesto, alla scelta degli strumenti di lavorazione, alla preparazione del materiale, alla lavorazione ed esercizio dei servizi di archiviazione documentale, nonché ai servizi di assistenza al cliente.

Considerato che l'erogazione dei servizi per soggetti esterni può comportare l'affidamento di dati e informazioni critiche, Sigear s.r.l. adotta le misure, sia tecniche che organizzative, necessarie a garantire al meglio l'integrità, la riservatezza e la disponibilità del patrimonio informativo affidato, a Sigear, dai propri Clienti.

Su tale linea Sigear s.r.l. ha deciso di porre in essere un Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e Sicurezza delle informazioni, conforme rispettivamente alle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017.

2. OBIETTIVI

Con la presente politica Sigear s.r.l. intende perseguire i seguenti obiettivi:

- Preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente;
- Proteggere il patrimonio informativo dei propri clienti;
- Evitare al meglio ritardi nel rilascio dei servizi erogati;
- Adottare le misure atte a garantire la fidelizzazione del personale e la sua crescita professionale;



- Rispondere pienamente alle indicazioni della normativa vigente e cogente;
- Aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza su temi di sicurezza e qualità dei servizi erogati.

Per quanto riguarda specificatamente la sicurezza delle informazioni, il Sistema Integrato Sigear s.r.l. definisce un insieme di misure organizzative, tecniche e procedurali a garanzia del soddisfacimento dei sotto elencati requisiti di sicurezza di base:

- Riservatezza, ovvero la proprietà dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
- Integrità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere modificata solo ed esclusivamente da chi ne possiede i privilegi;
- Disponibilità, ovvero la proprietà dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

3. CONTENUTO DELLA POLITICA

Il Sistema Integrato si applica a tutte le attività di erogazione dei servizi e ai dati ad essi collegati.

Tutte le informazioni, che vengono create e/o utilizzate dall'Azienda sono da salvaguardare e debbono essere protette, secondo la classificazione attribuita, dalla loro creazione, durante il loro utilizzo, fino alla loro eliminazione. Le informazioni debbono essere gestite in modo sicuro, accurato e affidabile e debbono essere prontamente disponibili per gli usi consentiti. È qui da intendersi con "utilizzo dell'informazione" qualsiasi forma di trattamento che si avvalga di supporti elettronici, cartacei o consenta, in una qualsiasi forma, la comunicazione verbale.

La politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni adottata da Sigear s.r.l. deve costituire un approccio sistematico ai requisiti di qualità e sicurezza delle informazioni da parte di tutti i componenti dell'organizzazione che - a qualsiasi titolo - possono intervenire nell'esercizio del servizio di archiviazione fisica ed ottica, nella progettazione ed erogazione di servizi specifici relativi all'archiviazione documentale e nell'erogazione del servizio di conservazione digitale.

I principi fondamentali sui quali si basa sono di seguito descritti.

3.1 Soddisfazione del cliente

La Direzione è convinta che il consolidamento e lo sviluppo dell'azienda si possono realizzare solo attraverso l'adeguata soddisfazione delle esigenze dei clienti, nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza. Per ottenere ciò, la politica della Direzione è quella di:

- strutturare e organizzare un'azienda orientata al cliente, per garantire il soddisfacimento ed il mantenimento delle aspettative del cliente nel rispetto degli obiettivi di efficacia e di efficienza;
- seguire i principi ispiratori del sistema di gestione per la qualità al fine di utilizzarlo come strumento per la misurazione del miglioramento dell'efficienza (risultato economico) e dell'efficacia (soddisfazione dei clienti).

3.2 Miglioramento continuo

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'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.

3.3 Ricerca e sviluppo delle competenze tecnologiche

La Direzione è consapevole della necessità della costante ricerca delle nuove tecnologie software per migliorare i servizi offerti ai clienti. A tal fine si intende formare e aggiornare le competenze di coloro i quali vengono impiegati nell'utilizzo di tali strumenti.

Per realizzare questo obiettivo la politica della Direzione prevede di:

- ricercare relazioni di partnership con i più importanti produttori di software che Sigear srl utilizza per lo sviluppo delle proprie attività;
- stimolare, tra il personale di Sigear, la consapevolezza del valore della competenza tecnologica applicata al tipo di servizio fornito;
- coinvolgere il personale in continue attività di aggiornamento e training.

3.4 Coinvolgimento e partecipazione di tutta l'azienda

È compito della Direzione diffondere e spiegare a tutte le persone che operano nell'azienda i seguenti principi fondamentali:

- l'impegno continuo a soddisfare le esigenze dei clienti;
- ogni funzione aziendale è allo stesso tempo fornitore e cliente di un altro; ognuno deve assicurare l'ottimale livello qualitativo di ciò che fornisce;
- la Qualità si assicura soltanto attraverso la partecipazione di tutte le persone che operano in azienda. 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'obiettivo della Qualità deve essere perseguito in collaborazione con i fornitori in quanto la Qualità delle forniture concorre a determinare la Qualità dell'azienda.



Il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità e Sicurezza delle informazioni deve essere pienamente recepito, accettato e compreso da tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio di gestione documentale, senza alcuna esclusione poiché si deve assumere - nell'ambito di azione dell'organizzazione, che ogni collaboratore non solo entra in contatto con alcune o tutte le informazioni custodite e trattate dall'azienda, ma comunque prende visione e conosce i meccanismi di sicurezza e protezione di Sigear s.r.l. nell'ambito del Servizio.

Sigear s.r.l. adotta pertanto le seguenti linee guida:

- attivazione di processi di formazione periodici per tutto il personale coinvolto, in materia di:
 - riservatezza e confidenzialità delle informazioni;
 - politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni;
 - procedure interne;
 - normative vigenti.
- creazione di un ambiente consapevole dell'importanza della sicurezza e dei rischi relativi, attraverso l'impegno diretto dei responsabili aziendali.

3.5 Fidelizzazione del personale

È compito della Direzione stimolare e mantenere alto il senso di appartenenza dei dipendenti, la condivisione dei destini di Sigear, la consapevolezza di appartenere ed avere a disposizione un gruppo in grado di fare fronte ad ogni difficoltà operativa. A tale scopo la Direzione:

- coinvolge periodicamente il personale in incontri per la valutazione delle difficoltà incontrate sul lavoro e le modalità per fare fronte a problemi ancora aperti;
- coinvolge il personale nella condivisione degli obiettivi aziendali di breve-medio periodo;
- incentiva una politica di incremento del reddito individuale premiando il miglioramento della produttività, il raggiungimento di obiettivi aziendali, la creazione di opportunità commerciali;
- promuove un sistema delle relazioni basato sulle competenze e sulle capacità piuttosto che sull'anzianità.

3.6 Approccio basato sul rischio

Impegno della Direzione in primis e di tutto il personale deve essere l'adozione di un approccio basato sul rischio (Risk-based thinking) al fine di rendere l'Azienda proattiva e non reattiva, impedendo o riducendo effetti indesiderati e promuovendo il miglioramento continuo.



3.7 Conformità legislativa

Come già esplicitato nei punti precedenti, le linee guida sono:

- garantire il rispetto delle leggi civili, penali, obblighi statutari, regolamentari;
- garantire il rispetto dei termini contrattuali stabiliti con i propri clienti;
- garantire il rispetto di specifiche norme adottate obbligatoriamente o volontariamente da Sigear.

La legislazione italiana è stringente soprattutto per tutto ciò che riguarda la gestione della privacy che nell'ambito nel quale opera Sigear è intesa sia come gestione della privacy per tutti i dati che riguardano i propri dipendenti, clienti e fornitori, sia per tutti i dati trattati ed archiviati in nome e per conto dei propri clienti.

Il Manuale Organizzativo Data Protection di Sigear è volto a indirizzare le tematiche legate alla protezione dei dati personali in tutti gli ambiti gestiti da Sigear.