

POL Politica del sistema di gestione

Storia della versione

Versione	Data	Autore	Approvato da
1	26/03/2026	Marco Scaltrini	Francesco Treccani

Indice

- Scopo
- Campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Ruoli e responsabilità
- Impegno e obiettivi del sistema di gestione
- Archiviazione e aggiornamento
- Documenti di riferimento

Scopo

Infocopy S.r.l. riconosce nella qualità dei servizi erogati e nella protezione delle informazioni due pilastri inscindibili della propria missione imprenditoriale. La presente politica esprime la volontà della Direzione di coniugare le esigenze di sviluppo economico e creazione di valore — proprie di un'azienda specializzata nella progettazione, personalizzazione, implementazione e assistenza di sistemi informativi, software gestionali e infrastrutture ICT per le piccole e medie imprese — con la tutela sistematica della riservatezza, integrità e disponibilità degli asset informativi aziendali e dei clienti.

Attraverso questo documento l'organizzazione formalizza il proprio impegno a operare nel pieno rispetto della normativa vigente, promuovendo una cultura diffusa della qualità, della sicurezza delle informazioni e del miglioramento continuo. La politica costituisce il quadro di riferimento entro cui si definiscono gli obiettivi per la qualità e gli obiettivi di sicurezza delle informazioni, orientando le decisioni strategiche e le attività operative dell'intero Sistema di Gestione Integrato.

Campo di applicazione

La presente politica si applica a tutti i processi, le attività e gli asset informativi di Infocopy S.r.l. presso la sede operativa di Via Toscana, 25025 Manerbio (BS). I destinatari comprendono tutto il personale dipendente, i soci lavoratori, i collaboratori e le terze parti che accedono alle risorse informative o ai sistemi aziendali. Sono incluse le attività svolte presso le sedi dei clienti e in modalità di lavoro da remoto. Restano esclusi dall'ambito di applicazione gli aspetti relativi alla gestione del codice sorgente e al controllo delle vulnerabilità del codice, in quanto lo sviluppo software è attualmente affidato a partner esterni qualificati.

Riferimenti normativi

- ISO 9001
- ISO/IEC 27001:2022
- Regolamento (UE) 2016/679
- D.Lgs. 81/2008

Termini e definizioni

- **Alta Direzione** : persona o gruppo di persone che dirigono e controllano un'organizzazione al livello più alto, con l'autorità di delegare e mettere a disposizione risorse all'interno dell'organizzazione.
- **Sistema di gestione** : insieme di elementi correlati o interagenti di un'organizzazione, finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.

- **Politica** : intenzioni e direzione di un'organizzazione così come espresse formalmente dalla sua Alta Direzione.
- **Sicurezza delle informazioni** : conservazione della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.
- **Miglioramento continuo** : attività ricorrente volta ad accrescere le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione.
- **Rischio** : effetto dell'incertezza sugli obiettivi, espresso in termini di combinazione delle conseguenze di un evento e della relativa probabilità di accadimento.
- **Parte interessata** : persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepirsi influenzata da una decisione o attività dell'organizzazione.

Ruoli e responsabilità

- **Legale Rappresentante** : approva la politica del Sistema di Gestione, definisce gli indirizzi strategici e garantisce la disponibilità delle risorse necessarie alla sua attuazione.
- **Responsabile del sistema di gestione** : coordina la redazione, l'aggiornamento e la comunicazione della politica a tutto il personale e alle parti interessate esterne, monitorandone la comprensione e l'applicazione.
- **Responsabile Assistenza Tecnica** : contribuisce a tradurre i principi della politica in requisiti tecnici e operativi per l'erogazione sicura dei servizi ICT.
- **Responsabile Commerciale** : rileva le esigenze e le aspettative dei clienti affinché la politica ne rifletta adeguatamente gli impegni verso il mercato.
- **Responsabile Coordinamento Risorse** : supporta la Direzione nella sensibilizzazione del personale e nella pianificazione delle competenze necessarie all'attuazione della politica.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

Infocopy S.r.l. fonda la propria strategia sulla convinzione che la soddisfazione del cliente e la protezione delle informazioni si rafforzino reciprocamente. L'organizzazione opera nel mercato ICT della provincia di Brescia e delle aree limitrofe dal 1999, servendo micro, piccole e medie imprese con soluzioni ERP, CRM, infrastrutture server e rete, sistemi VoIP, videosorveglianza e consulenza sulla conformità normativa. In tale contesto, la Direzione assume i seguenti impegni.

Qualità e orientamento al cliente

L'organizzazione persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, ponendo al centro le esigenze espresse e implicite dei clienti. A tal fine Infocopy si adopera per comprendere i requisiti contrattuali, normativi e di contesto applicabili a ciascun progetto, garantendo che i servizi forniti rispondano sistematicamente alle aspettative concordate. La focalizzazione sul cliente guida la definizione degli obiettivi per la qualità e la

misurazione delle prestazioni dei processi, alimentando un ciclo virtuoso di ascolto, intervento e verifica.

Sicurezza delle informazioni

Infocopy riconosce che la fiducia dei propri clienti si fonda sulla capacità di proteggere i dati e i sistemi informativi loro affidati. L'organizzazione adotta un approccio sistematico basato sulla valutazione dei rischi, finalizzato a preservare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite, siano esse digitali o cartacee, proprie o di terzi. Ogni collaboratore è responsabile, nell'ambito delle proprie competenze, del rispetto dei principi di sicurezza stabiliti dal Sistema di Gestione.

Conformità e rispetto della normativa

L'organizzazione si impegna a identificare, comprendere e soddisfare i requisiti legali, regolamentari e contrattuali applicabili alla propria attività, promuovendo la diffusione di una cultura del rispetto delle prescrizioni in materia di protezione dei dati personali, sicurezza informatica e salute e sicurezza sul lavoro. L'aggiornamento continuo del quadro normativo di riferimento costituisce una responsabilità permanente della Direzione, supportata dal **Responsabile del sistema di gestione**.

Gestione del rischio e approccio per processi

Infocopy adotta un pensiero basato sul rischio nell'intero ciclo di gestione: dall'analisi del contesto alla pianificazione degli obiettivi, dall'esecuzione dei processi alla valutazione delle prestazioni. I rischi e le opportunità sono identificati, analizzati e trattati in modo sistematico, affinché le decisioni operative e strategiche siano sempre informate e proporzionate alle reali condizioni interne ed esterne. L'organizzazione valuta periodicamente le minacce emergenti e le vulnerabilità, adottando misure di prevenzione e protezione adeguate.

Valorizzazione delle persone

Le competenze e la consapevolezza del personale rappresentano la leva primaria per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione. L'organizzazione promuove la formazione continua, la condivisione delle conoscenze e un ambiente di lavoro collaborativo, nel quale ciascun ruolo comprenda il proprio contributo alla qualità del servizio e alla protezione delle informazioni.

Miglioramento continuo

Infocopy assume il miglioramento continuo quale principio guida dell'intero Sistema di Gestione Integrato. Gli esiti degli audit interni, del riesame della direzione, delle analisi di soddisfazione del cliente e delle valutazioni dei rischi costituiscono gli input attraverso cui l'organizzazione individua opportunità di crescita e innalzamento delle prestazioni. La Direzione promuove un clima in cui ogni segnalazione, non conformità o suggerimento

venga accolto come occasione per rafforzare l'efficacia del sistema e la qualità dei servizi erogati.

Archiviazione e aggiornamento

La presente politica è mantenuta come informazione documentata sulla piattaforma documentale del Sistema di Gestione, sotto il controllo del **Responsabile del sistema di gestione**. Il riesame di adeguatezza avviene almeno una volta all'anno in concomitanza con il riesame della direzione, oppure a seguito di variazioni significative del contesto organizzativo, normativo o di mercato. Ogni revisione è approvata dal **Legale Rappresentante** prima della distribuzione e le versioni superate sono conservate con indicazione della data di ritiro.

Documenti di riferimento

- PRO Processi direzionali
- PRO Gestione riesame della direzione
- PRO Procedura di gestione dei rischi
- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Procedura gestione comunicazione
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate
- POL Politica di sicurezza delle informazioni