

1. Procedura gestione informazioni documentate

Mappa di processo - Procedura gestione informazioni documentate

Diagramma di processo: Creazione -> Verifica -> Approvazione -> Distribuzione -> Conservazione.

Procedura Gestione Informazioni Documentate

La presente procedura definisce le modalità operative adottate da DNS Informatica SAS per la gestione delle informazioni documentate, in conformità ai requisiti delle norme ISO 9001:2015 (clausole 7.5 e 8.5) e ISO/IEC 27001:2022 (clausole 7.5, 8.1 e 8.2). L'obiettivo è garantire la disponibilità, integrità, riservatezza e reperibilità delle informazioni necessarie per il corretto funzionamento dei processi aziendali, in particolare quelli relativi all'erogazione di servizi ICT, cloud, cybersecurity e hosting, coerentemente con il contesto operativo e i rischi specifici del settore ICT-IT consultancy and solutions.

1. Ambito e Campo di Applicazione

La procedura si applica a tutte le informazioni documentate generate, ricevute e conservate da DNS Informatica SAS, sia in formato digitale che cartaceo, relative ai processi di progettazione, implementazione, gestione e assistenza di infrastrutture informatiche, servizi cloud, soluzioni di cybersecurity e attività di consulenza ICT. Sono inclusi documenti di sistema, registrazioni operative, evidenze di conformità, report di audit, piani di sicurezza e contratti con clienti e fornitori.

2. Responsabilità e Ruoli

Ruolo |

Responsabilità |

Responsabile Qualità |

Supervisione della gestione delle informazioni documentate, verifica della conformità ai requisiti ISO 9001 e ISO/IEC 27001, coordinamento delle attività di aggiornamento e controllo accessi. |

Responsabile Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001) |

Definizione delle politiche di sicurezza, gestione delle autorizzazioni di accesso, monitoraggio delle violazioni e implementazione delle misure di protezione delle informazioni documentate. |

Responsabili di Processo |

Creazione, revisione e aggiornamento delle informazioni documentate relative ai processi di competenza, assicurando la correttezza e la tempestività delle registrazioni. |

Personale Operativo |

Utilizzo e conservazione delle informazioni documentate secondo le procedure aziendali e segnalazione di eventuali anomalie o non conformità. |

3. Modalità di Gestione delle Informazioni Documentate

Le informazioni documentate sono gestite attraverso un sistema integrato di gestione documentale digitale, supportato da procedure di controllo versioni, backup regolari e accessi protetti. La classificazione delle informazioni segue criteri di riservatezza e criticità, in linea con le politiche di sicurezza definite nel Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

- Creazione e aggiornamento: ogni documento deve essere redatto utilizzando modelli approvati e sottoposto a revisione da parte dei responsabili di processo prima della pubblicazione.
- Controllo delle versioni: è obbligatorio mantenere un registro delle revisioni con data, autore e motivazione della modifica per garantire la tracciabilità storica.
- Accesso e autorizzazioni: l'accesso alle informazioni documentate è regolato da profili utente definiti in base al principio del minimo privilegio, con monitoraggio degli accessi e registrazione degli eventi rilevanti.
- Conservazione e protezione: le informazioni sono archiviate in sistemi sicuri, con backup periodici e misure di protezione fisica e logica per prevenire perdita, alterazione o accessi non autorizzati.
- Distribuzione e comunicazione: la diffusione delle informazioni documentate avviene tramite canali controllati, garantendo che solo il personale autorizzato riceva le versioni aggiornate.

4. Evidenze e Registrazioni

Per dimostrare l'efficacia della gestione delle informazioni documentate, DNS Informatica SAS mantiene registrazioni dettagliate che includono:

- Registro delle versioni e revisioni documentali;
- Log di accesso ai sistemi documentali e ai dati sensibili;
- Report di backup e restore;
- Verbali di audit interni relativi alla gestione documentale;
- Segnalazioni e gestione delle non conformità documentali.

Queste evidenze sono oggetto di verifica durante le attività di audit interno ed esterno, con particolare attenzione alla conformità ai requisiti normativi e alla coerenza con le politiche aziendali di qualità e sicurezza.

5. Indicatori di Prestazione e Monitoraggio

Per valutare l'efficacia della procedura, vengono monitorati indicatori quali:

- Percentuale di documenti aggiornati entro i termini previsti;
- Numero di accessi non autorizzati rilevati;
- Tempo medio di recupero delle informazioni documentate;
- Numero di non conformità rilevate relative alla gestione documentale;
- Feedback degli utenti interni sulla reperibilità e chiarezza delle informazioni.

I risultati del monitoraggio sono analizzati periodicamente dal Responsabile Qualità e dal Responsabile Sicurezza delle Informazioni per definire azioni correttive e migliorative.

6. Interfacce e Integrazione con Altri Processi

La gestione delle informazioni documentate interagisce strettamente con i processi di gestione della sicurezza informatica, gestione dei fornitori, gestione delle risorse umane e controllo operativo. In particolare, la corretta documentazione supporta la valutazione dei rischi, la pianificazione delle attività di formazione, la gestione delle modifiche e la risposta agli incidenti.

La procedura prevede inoltre l'integrazione con il sistema di gestione della qualità e sicurezza, assicurando che le informazioni documentate siano coerenti e aggiornate in tutti i sistemi aziendali.

7. Audit e Verifiche

Durante gli audit interni ed esterni, la gestione delle informazioni documentate sarà oggetto di verifica secondo i criteri di conformità alle norme ISO 9001 e ISO/IEC 27001. Gli auditor valuteranno:

- La corretta applicazione della procedura e la tracciabilità delle revisioni;
- La protezione delle informazioni sensibili e la gestione degli accessi;
- La completezza e l'aggiornamento delle registrazioni;
- L'efficacia delle azioni correttive intraprese in caso di non conformità;
- La consapevolezza del personale riguardo alle responsabilità nella gestione documentale.

8. Gestione delle Non Conformità

Eventuali non conformità relative alla gestione delle informazioni documentate devono essere prontamente segnalate al Responsabile Qualità e al Responsabile Sicurezza delle Informazioni. Le azioni correttive e preventive saranno pianificate e monitorate per evitare il ripetersi di eventi simili, garantendo il miglioramento continuo del sistema di gestione.

9. Riferimenti Normativi e Regolamentari

La procedura si ispira ai requisiti delle norme ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, integrando le disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) per la protezione dei dati personali, ove applicabile, e alle best practice del settore ICT. La conformità a tali riferimenti è fondamentale per assicurare la tutela delle informazioni e la qualità dei servizi erogati da DNS Informatica SAS.

10. Processo di Gestione delle Informazioni Documentate

Di seguito è rappresentato il processo di gestione delle informazioni documentate, che include le fasi di creazione, revisione, approvazione, distribuzione, conservazione, accesso, aggiornamento e archiviazione o eliminazione controllata.

[Placeholder per diagramma di processo ISO Pilot]