

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 NUBYS S.R.L. per la gestione delle informazioni documentate, in conformità ai requisiti delle norme ISO 9001 (clausole 7.5 e 8.5.1) e ISO/IEC 27001 (clausole 7.5 e A.8.1.3), garantendo la disponibilità, integrità, riservatezza e tracciabilità delle informazioni rilevanti per i processi aziendali e il Sistema di Gestione Integrato.

1. Scopo e Campo di Applicazione

Questa procedura si applica a tutte le informazioni documentate generate, ricevute o gestite da NUBYS S.R.L. nell'ambito delle attività di analisi, progettazione, sviluppo, manutenzione e commercializzazione di software e servizi ICT, nonché per la gestione della sicurezza delle informazioni. Include documenti di sistema, procedure, istruzioni operative, registrazioni di qualità, documenti contrattuali e dati sensibili trattati nei processi aziendali.

2. Responsabilità

- Responsabile Qualità e Sicurezza (RQS): garantisce l'implementazione, il mantenimento e la revisione della procedura, coordina le attività di controllo e verifica della gestione delle informazioni documentate.
- Responsabili di Processo: assicurano che le informazioni documentate relative ai propri processi siano aggiornate, accessibili e protette secondo le disposizioni aziendali e normative.
- Tutti i Collaboratori: sono tenuti a rispettare le modalità di gestione, archiviazione e protezione delle informazioni documentate, segnalando tempestivamente eventuali anomalie o non conformità.

3. Classificazione e Identificazione delle Informazioni Documentate

Le informazioni documentate sono classificate in base alla loro natura e criticità, considerando la riservatezza, l'integrità e la disponibilità richieste. Ogni documento è identificato univocamente tramite un codice (es. L ZG0RZNX8GK5XZ4GJ7Q), versione, data di emissione e responsabile della pubblicazione, in linea con la codifica adottata da NUBYS S.R.L. per garantire la tracciabilità e il controllo delle revisioni.

4. Creazione, Approvazione e Revisione

La creazione delle informazioni documentate avviene secondo le esigenze operative e di sistema, con la definizione chiara degli obiettivi e dei contenuti. Ogni documento deve essere sottoposto a revisione e approvazione formale da parte del Responsabile di Processo o del RQS prima della diffusione. Le revisioni sono pianificate in funzione della criticità del documento e delle modifiche normative o organizzative, assicurando l'aggiornamento continuo e la coerenza con i requisiti ISO 9001 (clausola 10.2) e ISO/IEC 27001 (clausola 10.1).

5. Distribuzione e Accesso

La distribuzione delle informazioni documentate avviene tramite sistemi digitali protetti e, se necessario, in formato cartaceo controllato. L'accesso è regolamentato in base ai ruoli e alle responsabilità, garantendo che solo il personale autorizzato possa consultare, modificare o archiviare i documenti. Le credenziali di accesso e i permessi sono gestiti in conformità con le politiche di sicurezza delle informazioni di NUBYS S.R.L., in particolare per la protezione dei dati sensibili e delle informazioni riservate.

6. Archiviazione e Conservazione

Le informazioni documentate sono archiviate in sistemi elettronici e/o fisici con misure di sicurezza adeguate per prevenire perdite, danneggiamenti accessi non autorizzati. La conservazione avviene secondo tempi definiti in base alla natura del documento e agli obblighi normativi o contrattuali, con particolare attenzione alla protezione dei dati personali e aziendali. Le copie di backup sono gestite regolarmente per garantire la disponibilità in caso di eventi critici.

7. Controllo delle Modifiche

Ogni modifica alle informazioni documentate deve essere documentata, tracciata e approvata secondo le procedure interne. Le versioni obsolete sono conservate in archivi separati e non sono accessibili per l'uso operativo, garantendo così la coerenza e l'affidabilità delle informazioni in uso. Le modifiche sono oggetto di verifica durante le attività di audit interno per assicurare la conformità e l'efficacia del sistema di gestione.

8. Monitoraggio e Verifica

Il sistema di gestione delle informazioni documentate è soggetto a monitoraggio continuo tramite indicatori quali il numero di documenti aggiornati, tempi di approvazione, accessi non autorizzati rilevati e non conformità riscontrate. Le evidenze raccolte durante gli audit interni e le verifiche ispettive sono utilizzate per migliorare il processo e prevenire rischi legati alla perdita o compromissione delle informazioni. Il RQS redige report periodici per la Direzione, evidenziando eventuali criticità e azioni correttive.

9. Interfacce con Altri Processi

La gestione delle informazioni documentate interagisce con i processi di sviluppo software, consulenza tecnologica, assistenza tecnica e formazione, assicurando che le informazioni siano coerenti e aggiornate in tutte le fasi operative. Inoltre, collabora strettamente con il processo di gestione della sicurezza delle informazioni per garantire la protezione dei dati trattati. Le interfacce con fornitori e clienti prevedono accordi specifici per la gestione e la protezione delle informazioni condivise.

[Placeholder per diagrammi flusso del processo di gestione delle informazioni documentate, incluso di creazione, approvazione, distribuzione, archiviazione, revisione e controllo accessi.]

10. Registrazioni e Evidenze

Tipo di Registrazione |

Descrizione |

Responsabile |

Conservazione |

Riferimento Normativo |

Registro Documenti |

Elenco aggiornato di tutte le informazioni documentate con codici, versioni e date |

RQS |

Archivio digitale protetto, minimo 5 anni |

ISO 9001:7.5, ISO/IEC 27001:7.5 |

Verballi di Approvazione |

Documentazione delle approvazioni formali per la pubblicazione e revisione |

Responsabili di Processo |

Archivio digitale protetto, minimo 5 anni |

ISO 9001:7.5, ISO/IEC 27001:7.5 |

Report Audit Interni |

Verifiche periodiche sulla gestione delle informazioni documentate |

RQS |

Archivio digitale protetto, minimo 5 anni |

ISO 9001:9.2, ISO/IEC 27001:9.2 |

Registro Non Conformità |

Segnalazioni e azioni correttive relative a documenti non conformi o gestiti in modo errato |

RQS |

Archivio digitale protetto, minimo 5 anni |

ISO 9001:10.2, ISO/IEC 27001:10.1 |

11. Audit e Verifiche di Conformità

Durante gli audit interni ed esterni, la gestione delle informazioni documentate sarà oggetto di valutazione approfondita. Saranno richiesti evidenze quali la corretta identificazione, la tracciabilità delle revisioni, la protezione degli accessi e la tempestività degli aggiornamenti. Le non conformità rilevate dovranno essere gestite con azioni correttive documentate e monitorate per garantirne l'efficacia, in linea con i requisiti ISO 9001 (clausola 10) e ISO/IEC 27001 (clausola 10).

12. Miglioramento Continuo

Il processo di gestione delle informazioni documentate è soggetto a revisione periodica per identificare opportunità di miglioramento anche attraverso l'analisi dei dati raccolti, feedback del personale e risultati degli audit. L'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate e l'adeguamento alle evoluzioni normative e di settore sono parte integrante della strategia di NUBYS S.R.L. per mantenere elevati standard di qualità e sicurezza.