

Dati identificativi

- Organizzazione: TIBERADV SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
- Sede verificata: Via Elio Lampridio Cerva 207, 00143 Roma (RM).
- Contesto: marketing digitale, consulenza, gestione dati cliente, piattaforme cloud/SaaS.
- Codice evidenza: EV-39

Finalita dell evidenza

Dimostrare processo di registrazione e trattamento reclami/segnalazioni.

Clausole e riferimenti

ISO/IEC 27001:2022 - 7.4, 10.2

Evidenze oggettive considerate

Registro reclami, procedura segnalazioni, interviste, riesame direzione.

Esito e note da audit

- Alla data dell'audit non risultano reclami formali ricevuti dall'organizzazione né dall'OdC in materia di sicurezza informazioni.
- Il processo prevede registrazione, analisi, classificazione, gestione eventuali azioni correttive, monitoraggio e chiusura.
- Le segnalazioni possono riguardare privacy, indisponibilità servizio, errori report, accessi non autorizzati o gestione dati cliente.
- Il processo è adeguato e integrabile con NC/AC e riesame direzione.

Azione o presidio consigliato

Mantenere evidenza periodica anche in assenza di reclami, inserendo verifica nel riesame.

Stato di controllo

- Esito audit: evidenza coerente con Stage 2.
- Stato documento: fac-simile operativo da validare, datare e firmare internamente.
- Responsabile approvazione: Direzione / Referente SGSI.
- Frequenza riesame: annuale o in caso di cambiamenti significativi.