

	Manuale di gestione
	Procedure
✓	Modulistica ed extra

# **POLITICA INTEGRATA DELLA QUALITA' REV. 2/21**

## Premessa

Il presente documento, organizzato in sezioni fondamentali, esplicita l'atteggiamento, i propositi, gli impegni e gli obiettivi che la Direzione di PLANETEL mette in campo per il perseguimento della Qualità, della Sicurezza delle Informazioni (estese anche al servizio cloud) e la prevenzione e il contrasto della corruzione, riconoscendone il fondamento nella continua ricerca del miglioramento continuo:

- Delle condizioni di lavoro del proprio personale e nel rispetto della loro dignità e libertà individuale;
- Della salvaguardia delle informazioni del cliente;
- Della massima soddisfazione dei propri clienti e di le parti interessate.

## Sistema Qualità ISO 9001:2015

### Dichiarazione della Direzione

L'obiettivo primario di PLANETEL è quello di ottenere la massima soddisfazione del Cliente e il miglioramento continuo della qualità dei propri prodotti.

La Direzione peraltro ritiene che il controllo dei fattori che influenzano la qualità del prodotto fornito e una responsabile strategia economica, sia un elemento fondamentale per il proprio successo ed è consapevole che la non qualità sia un importante fattore causa di perdite di fatturato e di immagine aziendale.

Pertanto, in linea con le normative relative alla gestione per la qualità, la Direzione si prefigge di garantire ai prodotti forniti quei requisiti di qualità che soddisfino appieno le aspettative del Committente e di migliorare continuamente gli standard di qualità mediante il raggiungimento degli obiettivi, quale salvaguardia delle esigenze e degli interessi dell'Azienda stessa.

Ciò premesso, l'applicazione di apposite metodologie di gestione che portino all'attuazione di controlli, alla prevenzione di potenziali carenze e ad azioni correttive durante tutte le fasi che influenzano la gestione in qualità dell'azienda, è un'esigenza sentita ed è ritenuta necessaria.

In quest'ottica, la Direzione ha implementato e mantiene attivo un Sistema per la gestione della Qualità, prendendo come riferimento i modelli proposti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e si impegna alla sua attuazione e al suo costante miglioramento.

L'implementazione di un Sistema per la Qualità determina condizioni favorevoli per la presa di coscienza e l'interiorizzazione da parte di tutto il personale dei concetti di Qualità delle relative politiche aziendali e degli obiettivi previsti.

La Direzione è convinta che la Qualità debba essere una politica prioritaria per il successo di PLANETEL, quindi supporta in prima persona il programma.

La Direzione inoltre si impegna ad assicurare che la Politica per la Qualità sia attuata, compresa e sostenuta a tutti i livelli di PLANETEL.

Giacché l'applicazione del Sistema per la Qualità richiede un impegno ampiamente condiviso, le Funzioni aziendali sono chiamate alla responsabilità di garantire la Qualità del proprio lavoro, in conformità a quanto stabilito.

### Obiettivi per la Qualità

Per l'attuazione del programma Qualità la Direzione ha definito precisi obiettivi, scelti sulla base di criteri di individuazione della pertinenza e congruità degli obiettivi stessi, ovvero obiettivi in linea con la Politica per la qualità e le potenzialità dell'azienda stessa, quindi coerenti, raggiungibili e misurabili per verificarne l'effettivo perseguimento:

- Soddisfazione del Cliente: della puntuale e completa definizione dei requisiti contrattuali con il Cliente, nel rispetto degli standard qualitativi preventivamente fissati, al fine di fornire prodotti atti a soddisfare tutte le necessità del Cliente;
- Affidabilità e sicurezza dei prodotti forniti nonché dell'idoneità al corretto utilizzo;
- Ottimizzazione dei rapporti con i Fornitori per l'ottenimento dei livelli di qualità fissati per servizi e prodotti acquistati, ai fini della garanzia totale verso il Cliente di PLANETEL;
- Miglioramento continuo delle prestazioni aziendali per la qualità: dell'idoneità delle risorse necessarie in termini di personale, mezzi, infrastrutture, strumenti, della razionalizzazione dei processi interni attraverso la stesura di PROCEDURE ottimizzate;
- Rispetto degli standard qualitativi stabiliti ed attesi e, nel contempo, del loro miglioramento;

	Manuale di gestione
	Procedure
✓	Modulistica ed extra

**POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI  
E LA PREVENZIONE E CONTRASTO DELLA CORRUZIONE**

**Mod.05.02.01  
Rev. 2 del 02/11/2021**

- Monitoraggio delle prestazioni per l'individuazione delle possibili aree di miglioramento;
- Miglioramento della propria posizione di mercato e del profitto, in modo da assicurarsi solidità economica e capacità produttiva stabile.

L'azienda ha predisposto, nell'ambito del proprio Sistema per la gestione della qualità, metodi e strumenti per il monitoraggio degli obiettivi per la qualità, per la misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi stessi, per il riesame, per la ridefinizione e/o l'individuazione di nuovi obiettivi, il tutto è descritto nel Manuale della Qualità e trova attuazione con le modalità prescritte nelle procedure operative di pertinenza richiamate nel Manuale stesso.

### **Approccio per processi**

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

### **Leadership**

La Direzione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGI, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione, comunicando l'importanza dell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato PLANETEL.

È stato istituito all'interno dell'organizzazione il Social Performance Team composto da lavoratori e componenti rappresentativi del personale che opera in azienda con l'obiettivo di coinvolgere attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

### **Valutazione dei rischi e delle opportunità**

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi;
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

### **Sicurezza delle Informazioni ISO 27001:2013**

La Direzione di PLANETEL dichiara il proprio impegno a realizzare e mantenere un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, i cui rischi siano sottoposti a gestione controllata per prevenire e limitare i danni sulle informazioni circolanti all'interno dell'impresa, con l'obiettivo tra l'altro di:

- Garantire la massima sicurezza delle informazioni dei clienti, in termini di riservatezza, disponibilità e integrità delle informazioni stesse fornendo così un servizio ad alto valore aggiunto;
- Dare continuità operativa ai servizi critici anche a seguito di gravi incidenti potenzialmente capaci di compromettere la sopravvivenza dell'azienda stessa;
- Tutelare i diritti e gli interessi di tutti coloro che interagiscono con l'azienda (cosiddetti stakeholder: clienti, fornitori, dipendenti, collaboratori, terze parti, ecc.);
- Salvaguardare gli interessi degli investitori e dei partner;
- Garantire un livello di servizio eccellente.

PLANETEL si impegna, anche attraverso la partecipazione dei propri dipendenti ad assicurare la conformità alle disposizioni legislative di sicurezza e protezione dei dati, alla Politica, e a ogni altro accordo sottoscritto con le parti interessate.

PLANETEL persegue il miglioramento continuo del suo sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, individuando i seguenti principi:

- Fornire un servizio di supporto fondamentale al Core Business dell'impresa attraverso strumenti e mezzi tecnologicamente in linea con il progresso e mantenendoli in perfetto stato di efficienza;
- Definire ruoli e responsabilità del personale coinvolto nella gestione della Sicurezza delle Informazioni;
- Identificare in modo periodico e sistematico le minacce incombenti sui dati, valutandone le esposizioni ai rischi e provvedendo ad attuare idonee azioni preventive;
- Formare il personale allo svolgimento delle attività in modo da proteggere gli asset aziendali nel rispetto della vigente normativa;
- Incoraggiare la diffusione della cultura e sensibilizzazione alla sicurezza e protezione dei dati e delle

informazioni, in particolare alla riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni, tra i propri dipendenti, collaboratori, partner e terze parti in merito ai loro ruoli e responsabilità in quest'ambito;

- Far fronte con rapidità, efficacia e scrupolo a emergenze o incidenti che possano verificarsi nello svolgimento delle attività, collaborando anche con terze parti o Enti preposti;
- Rispettare le leggi e i regolamenti in vigore in tale contesto, e comunque attenersi a standard individuati con senso di responsabilità e consapevolezza, basati su principi scientifici e da valutazione dei rischi;
- Effettuare attività di controllo e riesame sulle attività, a partire da quelle più critiche, per aggiornare i programmi di sicurezza pianificati per il raggiungimento e l'assicurazione di tale politica.

### **Sicurezza delle Informazioni per i servizi in cloud ISO 27017:2015 e ISO 27018:2020**

La politica relativa alla sicurezza delle informazioni definita relativamente allo standard ISO 27001 da PLANETEL viene integrata per quanto attiene ai servizi in cloud.

La Direzione dichiara il suo impegno ad adempiere ai seguenti principi:

- Fornire le necessarie attività per raggiungere la conformità con la legislazione applicabile in tema di protezione dei dati personali e con le condizioni contrattuali concordate;
- Definire puntualmente le responsabilità tra il proprio ruolo di fornitore, quello dei subappaltatori e quello del cliente del servizio cloud, tenendo conto del tipo di servizio (IaaS, PaaS) e dell'architettura di riferimento del cloud stesso;
- Garantire aree virtuali separate per ciascun cliente e assicurare la sicurezza nella virtualizzazione, ad evitare l'accesso non autorizzato a dati personali;
- Valutare i rischi derivanti dalla fornitura e dall'utilizzo del servizio, mitigandone gli impatti attraverso opportune azioni migliorative;
- Identificare puntualmente con i clienti i reciproci obblighi nella fornitura e nell'utilizzo del servizio cloud;
- Applicare procedure sicure di accesso dal punto di vista delle credenziali, sia per i clienti sia per il proprio personale;
- Assicurare una comunicazione appropriata con i clienti durante la gestione di cambiamenti;
- Assicurare protezione ed accesso per i dati dei clienti dei servizi cloud;
- Garantire la corretta gestione del ciclo di vita degli account dei clienti dei servizi cloud;
- Comunicare in modo tempestivo situazioni e incidenti alla sicurezza delle informazioni e di violazione ai dati personali;
- Fornire supporto alle autorità giudiziarie in caso di investigazioni.

### **Politica per la prevenzione della corruzione**

PLANETEL è pienamente consapevole che il fenomeno della corruzione rappresenta un pesante ostacolo allo sviluppo economico, politico e sociale di un Paese ed una pesante distorsione delle regole, della correttezza e della trasparenza dei mercati, con particolare riferimento a quello delle opere pubbliche. In tal senso, l'Organizzazione vieta la corruzione e avverte pienamente l'impegno a garantire azioni e comportamenti basati esclusivamente su criteri di trasparenza, correttezza ed integrità morale, che impediscano qualsiasi tentativo di corruzione.

In applicazione di tale impegno, l'Alta direzione ha determinato che la Politica Integrata per la Prevenzione dell'Organizzazione è basata su:

- Il rigoroso e pieno rispetto della legislazione vigente in materia di prevenzione e contrasto della corruzione, in Italia e in qualsiasi Paese dove l'Organizzazione si trovi ad operare, con il coinvolgimento dei dipendenti, dei collaboratori a qualsiasi titolo, e di tutti i soggetti che operano a favore e/o sotto il controllo dell'organizzazione;
- Il divieto assoluto di porre in essere comportamenti che possano configurarsi come corruzione o tentativo di corruzione;
- L'identificazione, nell'ambito delle attività svolte dall'organizzazione, delle aree di rischio potenziale ed individuazione ed attuazione delle azioni idonee a ridurre/minimizzare i rischi stessi;
- La messa a disposizione di un chiaro quadro di riferimento per identificare, riesaminare e raggiungere gli obiettivi di prevenzione della corruzione;
- L'impegno a programmare ed attuare le proprie politiche e le proprie azioni in maniera da non essere in alcun modo coinvolti in fattispecie o tentativi di natura corruttiva e a non rischiare il coinvolgimento in situazioni di natura illecita con soggetti pubblici o privati;
- Il pieno impegno a rispettare tutti i requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;

	Manuale di gestione
	Procedure
✓	Modulistica ed extra

**POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI  
E LA PREVENZIONE E CONTRASTO DELLA CORRUZIONE****Mod.05.02.01  
Rev. 2 del 02/11/2021**

- L'attività di sensibilizzazione presso i soci in affari affinché adottino, nelle attività di specifica competenza, politiche ed azioni per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con gli obiettivi dell'organizzazione;
- La sensibilizzazione e formazione dei propri dipendenti alle tematiche della prevenzione del fenomeno corruttivo;
- La previsione di modalità di segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, senza il timore di ritorsioni;
- Il perseguimento di qualsiasi comportamento non conforme alla politica per la prevenzione della corruzione con l'applicazione del sistema sanzionatorio dell'organizzazione;
- La presenza di una funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, cui viene garantita piena autorità e indipendenza;
- L'impegno al miglioramento continuo delle attività di prevenzione della corruzione.

**Coinvolgimento del personale e degli stakeholder**

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

L'Azienda adotta tutti gli strumenti a sua disposizione affinché la Politica sia vissuta attivamente e sia testimonianza dell'impegno della direzione di fronte a tutte le parti interessate.

Il riesame periodico dei Sistemi di Gestione, in relazione agli obiettivi definiti nella politica, attuato mediante il riesame da parte della Direzione.

La Direzione consapevole del ruolo svolto nel mercato di riferimento, s'impegna a contribuire alla graduale diffusione dei valori etici e sociali a una sfera di portatori d'interesse sempre più ampia.

La Direzione s' impegna a comunicare ed a far comprendere la presente Politica a tutti i livelli dell'Organizzazione ed a riesaminarla periodicamente per verificarne la continua idoneità (nel caso di modifiche a livello legislativo, dei requisiti del proprio codice di condotta o quelle relative a qualsiasi altro requisito aziendale).

La presente politica viene redatta, in lingua italiana, qualora se ne ravvisasse la necessità la Direzione è disposta a tradurre nella lingua madre del lavoratore.

**Miglioramento**

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGI.

La valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

L'Alta Direzione consapevole del ruolo svolto nel mercato di riferimento, s'impegna a contribuire alla graduale diffusione dei valori etici e sociali a una sfera di portatori d'interesse sempre più ampia.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità – S.I. – Prevenzione e Contrasto della Corruzione è conforme alle norme UNI EN ISO 9001, UNI CEI EN ISO/IEC 27001-27018 ed ISO/IEC 27017, UNI ISO 37001 – (D. Lgs 231).

**Treviolo (BG), 02.11.2021****Firma Direzione Generale per  
approvazione**

(documento Firmato e Esposato in buona fede)

**Planetel spa**