

# Politica Integrata per la Qualità, la Sicurezza delle Informazioni, la Sostenibilità Ambientale e la Parità di Genere

*Punto Zero S.c. a r.l. è la società consortile a totale capitale pubblico sottoscritto integralmente dalla Regione, dalle Aziende sanitarie regionali e dalle altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio.*

*La società, eroga servizi di interesse generale, quali:*

- *sviluppo dell'innovazione tecnologica e gestione della transizione al digitale del sistema pubblico regionale e dei relativi flussi informativi;*
- *cura le attività per l'erogazione dei servizi preordinati alla tutela della salute;*
- *agisce per la produzione di beni e la fornitura di servizi rivolti all'utenza e cura la gestione dei flussi informativi del sistema sanitario regionale;*
- *ha la responsabilità dello sviluppo e gestione del data center regionale e della rete pubblica e conduzione di sistemi e flussi informativi a valenza regionale e nazionale*
- *cura e gestisce l'Osservatorio epidemiologico regionale*

*L'attività di interesse generale si svolge anche mediatamente, tramite l'erogazione di servizi strumentali alle attività istituzionali delle Amministrazioni socie quali il supporto tecnico-operativo a favore delle strutture amministrative degli enti soci e l'erogazione di servizi ICT nell'ambito delle organizzazioni interne dei singoli enti soci. La Società svolge anche funzioni di Centrale d'acquisto per l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori a favore delle pubbliche amministrazioni e degli enti soci e di soggetto aggregatore ai sensi del D.L. n. 66/2014 convertito in Legge n. 89/2014 e ss.mm. e II. di cui meglio al successivo Art. 6*

*La società eroga ai propri soci/clienti servizi informativi/informatici, servizi di front-office (presidio telefonico e di sportello) e di back-office nonché cura l'approvvigionamento di servizi, lavori e forniture in qualità di Centrale d'acquisto.*

*Nell'erogazione di tali servizi, Punto Zero S.c. a r.l., al fine del perseguimento degli obiettivi di Qualità e della Sicurezza delle Informazioni, sviluppa e gestisce un Sistema di Gestione Integrato che governa l'insieme dei requisiti previsti dalle norme ISO 9001, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018, ISO 14001 e UNI/PdR 125.*

*L'organizzazione identifica le proprie attività 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:*

1. *gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;*
2. *le responsabilità connesse e le risorse impiegate.*

*I servizi erogati da Punto Zero S.c. a r.l. sono pertanto strutturati secondo il seguente schema dei processi:*

- *Realizzazione ed erogazione dei servizi ICT*
- *Servizi all'utenza*
- *Acquisti (CRAS, CRA e Acquisti interni)*
- *Servizi di supporto specialistico*

### **Mission**

*La società si propone come strumento di sistema per la realizzazione delle strategie Regionali volte al miglioramento della governance e dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini,*

### **Vision**

*Diventare un supporto Regionale per l'innovazione sostenibile del Sistema Sanitario Regionale e della Pubblica Amministrazione.*

### **I nostri valori**

*Sono quelli che devono guidare i comportamenti del personale di Punto Zero S.c. a r.l. allineandoli alla vision aziendale:*

*Ne consegue che, nella gestione delle proprie attività, Punto Zero S.c. a r.l.:*

- *garantisce la **presa in carico** dei problemi sino alla loro soluzione puntuale ed estensione ai processi aziendali interessati a livello di sistema azienda*
- *si attiene ai più rigorosi **principi di etica** professionale nello svolgimento dei servizi ad essa affidati ed in ogni altro settore delle proprie attività;*
- *assicura il principio di **massima trasparenza** nel rapporto con gli enti soci ed in generale con gli stakeholder*
- *favorisce il **coinvolgimento di tutte le componenti aziendali** nelle decisioni*
- *stimola il **confronto** tra il personale garantendo le pari opportunità e la **crescita professionale** di ciascuno in base alla sua unicità, con particolare attenzione all'empowerment femminile e alla rimozione di ogni barriera alla piena espressione del proprio talento*
- *Progetta il **cambiamento** al fine di migliorare l'erogazione dei servizi e il loro sviluppo a salvaguardia dell'ambiente e per prevenire e ridurre i possibili impatti ambientali*
- ***Introduce innovazione**, in funzione delle esigenze dell'utenza, sia essa imprese o cittadini.*

*La Direzione al fine di tradurre la politica integrata in azioni concrete ed in obiettivi misurabili, definisce Piani caratterizzati dagli obiettivi e dalle relative azioni triennali, mettendo a disposizione le risorse necessarie per conseguirli.*

*La politica integrata di PuntoZero viene diffusa alle parti interessate, internamente attraverso momenti di divulgazione aziendale ed esternamente tramite la pubblicazione sul sito internet aziendale, all'interno del Piano strategico triennale e budget dell'anno e della Relazione di Sostenibilità.*

### **Il nostro impegno per la qualità**

*L'obiettivo principale di Punto Zero S.c. a r.l è quello di raggiungere la piena soddisfazione dei clienti/soci e degli utenti finali dando prova di essere:*

- **Proattiva:** intercettando i problemi prima che generino perdita di efficienza ed efficacia nei servizi erogati
- **Competente:** sviluppando idee innovative per il sistema umbro
- **Affidabile:** rispettando gli impegni e facendo ciò che dichiara affinché i nostri utenti possano fidarsi di noi.

*L'obiettivo di rispondere alle esigenze delle pertinenti parti interessate è perseguito inoltre:*

- ragionando in una logica di sistema regionale al fine di ottimizzare le risorse e massimizzare la diffusione dei servizi innovativi
- prestando attenzione, nello svolgimento dei processi interni, al fine di preservarne i requisiti e prevenirne i difetti;
- agendo in base al principio che i processi devono essere governati attraverso il monitoraggio delle performance e dei rischi;
- mantenendo una elevata sensibilità ai bisogni, alle aspettative e alle informazioni di ritorno dalle stesse, cercando di anticiparli con un approccio proattivo;
- credendo nel miglioramento continuo (sia interno, che dei servizi ai cittadini, che degli strumenti di governo) come elemento di coinvolgimento del personale;
- mantenendo un unico sistema aziendale che sia integrato per i diversi ambiti di gestione.

*La competenza e la professionalità del personale, la loro motivazione e coinvolgimento continuo nei processi aziendali, la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività sono condizioni fondamentali per il conseguimento degli obiettivi societari.*

### **Il nostro impegno per la sicurezza delle informazioni**

*Punto Zero S.c. a r.l. si impegna ad adottare gli standard ed i livelli di sicurezza più idonei per i dati trattati, garantendo al contempo performance ottimali dei servizi erogati. Analoga attenzione alla sicurezza (principi del privacy by design e privacy by default) è prestata nella progettazione e realizzazione dei servizi innovativi.*

*La Società, nel trattamento delle informazioni, si ispira infatti ai principi di:*

- **riservatezza:** le informazioni devono essere conosciute solo da coloro che ne hanno il relativo diritto, rispettando il principio del minimo privilegio (“necessità di sapere”) in base alle mansioni ricoperte (“necessità di operare”);
- **integrità:** le informazioni devono essere precise e complete, devono rispettare i valori e le aspettative aziendali, e devono essere protette da modifiche e cancellazioni non autorizzate. Per soddisfare tale requisito le informazioni devono essere esatte, aggiornate e leggibili;

- **disponibilità:** le informazioni devono essere disponibili quando richiesto dai processi aziendali, in maniera efficace ed efficiente;
- **efficacia:** le informazioni devono essere rilevanti e pertinenti al processo aziendale e, allo stesso tempo, devono essere disponibili tempestivamente, senza errori e fornite in modo da poter essere utilizzate dall'utente;
- **efficienza:** le informazioni devono essere fornite attraverso l'uso ottimale delle risorse sia dal punto di vista della produttività che della economicità.

*Punto Zero S.c. a r.l si impegna altresì a trattare i dati personali:*

- *in osservanza dei criteri di riservatezza;*
- *in modo lecito e secondo correttezza;*
- *per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;*
- *nel pieno rispetto delle misure minime di sicurezza, custodendo e controllando i dati oggetto di trattamento in modo da evitare i rischi, anche accidentali, di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.*

*La Società predispose ed implementa il proprio Piano di Continuità Operativa ed il Piano di Disaster Recovery. Obiettivo dell'azienda è assicurare la protezione dei dati e dei sistemi contro le possibili conseguenze dell'attività di software dannoso (c.d. malware). Inoltre, la Società, tenuto conto della particolare criticità dei ruoli connessi alla gestione del Sistema Informativo, adotta idonee cautele volte a prevenire e ad accertare eventuali utilizzi non in linea con gli obiettivi aziendali.*

*Enfasi particolare è posta ai servizi contrattualizzati in tecnologia cloud. A tal fine, ai rispetto dei requisiti del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni ISO 27001, sono aggiunti i requisiti previsti dalle norme ISO 27017 e ISO 27018.*

### ***Il nostro impegno per la sostenibilità ambientale***

*L'azienda deve concentrare il proprio impegno sulla protezione dell'ambiente attraverso seguenti ambiti di azione:*

- 1. identificazione degli obblighi di conformità dell'organizzazione e relativo soddisfacimento;*
- 2. identificazione delle aree/processi aziendali che devono adottare azioni di protezione dell'ambiente e di contenimento e prevenzione dell'inquinamento;*
- 3. incentivare ogni persona di PuntoZero ad adottare all'interno dell'azienda ma anche nell'ambito non lavorativo lo sviluppo di una cultura di protezione dell'ambiente e l'adozione di azioni individuali volte a cambiare le abitudini che preservano l'ambiente e prevengono l'inquinamento;*
- 4. promuovere, nella fase di progettazione dei servizi offerti, l'adozione di tecnologie, strumenti e approcci che consentano di sviluppare/revisionare servizi e processi dei clienti finalizzati anche alla protezione dell'ambiente e prevenzione dell'inquinamento;*
- 5. perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.*

### ***Il nostro impegno per la Parità di Genere***

*PuntoZero in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) per l'Agenda 2030 si impegna attivamente a promuovere ed integrare i principi di Diversità, Equità ed Inclusione (DEI) nei processi aziendali e nell'agire quotidiano.*

*La visione di PuntoZero è quella di creare un approccio condiviso orientato alle relazioni umane, aspetti fondamentali per ogni organizzazione virtuosa e si concretizza nella costruzione di un ambiente di lavoro all'avanguardia, sicuro e stimolante nel quale sia possibile, per ciascuno, esprimere la propria unicità ed il proprio potenziale. Attraverso la valorizzazione delle diversità ed un costante confronto tra i membri dei team, PuntoZero intende favorire nuove idee e prospettive, fondamentali per un miglioramento continuo delle performance aziendali e per l'empowerment di tutte le figure professionali.*

*Valorizzare e tutelare le diversità e le pari opportunità, con un focus specifico sull'empowerment femminile, significa:*

- *individuare, promuovere, sviluppare e trattenere il talento unico di ognuno, capace di portare nuove prospettive, opportunità di crescita e di successo per l'organizzazione;*
- *revisionare, riorganizzare i processi ed i livelli di responsabilità per garantire che ogni individuo, indipendentemente dal genere, sia messo in condizione di esprimere il proprio talento a beneficio dell'azienda;*
- *adottare una comunicazione chiara, coerente ed inclusiva, modulando la propria comunicazione (lingua, stile, vocabolario) in funzione dell'altro, rimuovendo gli ostacoli alla partecipazione attiva di tutte le persone, siano essi colleghi, clienti o fornitori e contrastando stereotipi di genere*
- *fornire feedback continui e costruttivi essenziali per lo sviluppo della cultura della diversità e soprattutto per consentire il cambiamento dei comportamenti individuali;*
- *favorire politiche per sostenere il personale dal punto di vista della conciliazione vita-lavoro e delle politiche di welfare, riconoscendo e rispondendo alle diverse esigenze, in particolare quelle delle donne, per garantire un equilibrio sostenibile.*

*Per tradurre in azioni concrete l'impegno di PuntoZero per la Parità di Genere, la valorizzazione delle diversità e l'empowerment femminile è richiesto a ciascun responsabile di processo/area/team di:*

- *riconoscere le diversità presenti all'interno del proprio team, promuovendo un ambiente inclusivo dove ogni voce sia ascoltata;*
- *comprendere ed incoraggiare il diverso e specifico contributo che ciascun componente del team può esprimere, premiandone il merito in tutti i processi di valutazione delle performance,;*
- *creare la condizione organizzativa per cui ciascun componente del team possa esprimere il proprio contributo e il proprio potenziale anche nel rispetto di esigenze personali di conciliazione vita-lavoro, creando un clima aperto all'espressione di tutte le componenti e favorendo soluzioni flessibili;*
- *assicurare che sia garantita l'equità di trattamento, l'inclusione e la non discriminazione nei luoghi di lavoro a ogni livello e intervenire prontamente ogni qualvolta venga a conoscenza di comportamenti che non garantiscono il rispetto dell'altro o che perpetuano stereotipi di genere;*
- *promuovere, a cascata tra i propri collaboratori, i suddetti principi, per sviluppare una cultura aziendale sempre più equa ed inclusiva*