

Manuale SGI Qualità, Ambiente, Sicurezza delle Informazioni e Parità di Genere di PuntoZero S.c.a r.l.

RISERVATO: NO

Data:	01/10/2025	Compilato:	L. Trappetti
Data:	01/10/2025	Rivisto:	G. Bizzarri
Data:	01/10/2025	Approvato:	G. Bizzarri
		Distribuzione:	Tutto il personale di PuntoZero S.c.a r.l

INDICE

Generalita'	3
1. Introduzione	4
2. Presentazione dell'azienda	5
3. Contesto dell'organizzazione	6
3.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	6
3.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	8
4. Il campo di applicazione del SGI	11
5. I Processi Aziendali	13
6. Ruoli e Responsabilità nell'organizzazione	15
7. Politica Integrata per La Qualità, la Sicurezza delle Informazioni, la Sostenibilità ambientale e la Parità di Genere	22
8. Obiettivi e Indicatori e pianificazione per il loro raggiungimento	23

Generalita'

- Oggetto:** Il presente manuale costituisce il documento di livello più elevato della documentazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere di PuntoZero S.c. a r.l.; contiene la Politica e gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato (SGI) e la descrizione dei processi aziendali certificati.
- Scopo del documento:** Scopo del documento è descrivere il SGI adottato in Azienda e rispondere, in particolare, alle seguenti esigenze:
- Descrivere in maniera strutturata e standardizzata i processi che sono alla base delle “fornitura” dei prodotti/servizi offerti dall'organizzazione;
 - Fornire informazioni necessarie a comprendere ed applicare, a tutti i livelli, i principi del SGI nonché ad individuare la risposta data dall'azienda ai requisiti richiesti dalle norme:
 - ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 (estesa con i controlli delle norme ISO 27017 e ISO 27018) al fine garantire ai clienti dei servizi di PuntoZero (inclusi quelli erogati in modalità cloud), che i dati conservati, in particolar modo i dati personali, siano sicuri e protetti;
 - ISO 14001 al fine di migliorare le proprie prestazioni ambientali, garantendo una gestione controllata e sistematica dei possibili impatti ambientali generati dalle attività di PuntoZero S.c.a.r.l.;
 - UNI/PdR 125 al fine di favorire l'integrazione e l'implementazione dei principi di Diversità, Uguaglianza e di Inclusione nei processi aziendali e nell'agire quotidiano
 - Costituire il riferimento per l'attuazione del SGI.

Campo di applicazione:

È indirizzato a tutto il personale che coordina, esegue e verifica le attività connesse con il ciclo di vita dei servizi che PuntoZero S.c.a r.l. fornisce ai propri soci.

Riferimenti a documenti aziendali:

Tutte le procedure del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere.

Riferimenti normativi

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni di cui alle norme UNI EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019, UNI EN ISO 14001:2015, UNI/PdR 125

Sono altresì considerate rilevanti ai fini della corretta implementazione:

- Normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR)
- Codice Amministrazione Digitale (CAD)
- Linee guida ACN

Glossario, abbreviazioni e acronimi

- “SGI”: Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l’Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere
- “Struttura”: Insieme organizzativo
- “DCRU”: Data Center Regionale Unitario/UmbriaCloud
- “C.U.P.”: Centro Unificato Prenotazioni
- “SoA”: Statement of Applicability contiene l’insieme dei controlli relativi al trattamento dei rischi connessi alla sicurezza delle informazioni
- “AgID”: Agenzia per l’Italia Digitale
- “PSN”: Polo strategico Nazionale
- “CSP”: cloud service provider
- “POP”: Point of Presence
- “ACN”: Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale

1. Introduzione

Il presente documento definisce, al livello più alto di sintesi, gli elementi che costituiscono nel loro insieme il Sistema di Gestione Integrato (SGI) per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere adottato in azienda.

Fornisce tutti gli elementi del SGI che riguardano gli aspetti organizzativi, i processi interessati e le procedure adottate.

La presente versione differisce dalla precedente in quanto recepisce le modifiche organizzative comunicate con disposizione organizzativa n.1 /2025 e la nuova versione della Politica integrata SGI per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle informazioni e la Parità di Genere.

2. Presentazione dell'azienda

PuntoZero scarl è la società consortile a totale capitale pubblico sottoscritto integralmente dalla Regione, dalle Aziende sanitarie regionali e dalle altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio, costituita dal 1° gennaio 2022 a seguito del cambio di ragione sociale di Umbria Salute e Servizi scarl e la fusione per incorporazione di Umbria Digitale scarl.

Pertanto da tale data Umbria Salute e Servizi Scarl (che contestualmente ha assunto la denominazione di "Punto Zero S.c.a r.l.") subentra senza soluzione di continuità ed a pieno titolo, ai sensi degli artt. 2504 e seguenti c.c., in tutto il patrimonio attivo e passivo, nonché in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi, ivi compresi i rapporti di lavoro, azioni, diritti, licenze, autorizzazioni così come in tutti gli obblighi ed impegni di qualsiasi natura della Società incorporata. A seguito della suindicata operazione di fusione per incorporazione, dalla data del 01.01.2022 risulta operativa la sola "PuntoZero S.c.ar.l."

La Società non ha scopo di lucro, ma quello di istituire una organizzazione e strutture comuni a servizio della Regione Umbria, delle Aziende Sanitarie Regionali, dei Comuni, delle Agenzie o organismi pubblici in essa consorziati al fine di conseguire maggiori snellezze ed efficienze operative e risparmi gestionali.

3. Contesto dell'organizzazione

3.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

PuntoZero scarl determina, verifica e riesamina costantemente le problematiche interne ed esterne che possono avere effetti sulla capacità del Sistema di Gestione Integrato (SGI) di raggiungere i risultati previsti.

3.1.1 Analisi del contesto esterno

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 mediamente, 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.

La Società non ha scopo di lucro, ma quello di istituire una organizzazione e strutture comuni a servizio della Regione Umbria, delle Aziende Sanitarie Regionali, dei Comuni, delle Agenzie o organismi pubblici in essa consorziati al fine di conseguire maggiori snellezze ed efficienze operative e risparmi gestionali.

La società ha l'obiettivo generale di erogare ai propri soci servizi informatici/informativi quali:

-
- Progettazione e realizzazione dei servizi (Service Design)
 - Gest. operativa Servizi IT (infrastrutturali e applicativi)
 - Gestione della Sicurezza informatica (Information Security Management)
 - Servizi di Front Office (attività di sportello CUP)
 - Servizi di Back Office (supporto)
 - Assistenza agli utenti (di I° e II° livello)
 - Approvvigionamento di servizi, lavori e forniture in qualità di Centrale d'acquisto (CRA/CRAS)

Nel raggiungimento di tale obiettivo, PuntoZero assicura ai propri stakeholder livelli qualitativi e di sicurezza nel trattamento e nella protezione dei dati gestiti, anche in funzione dell'ottemperanza alla normativa UE 2106/679 sulla protezione dei dati personali (cd GDPR). Tali livelli qualitativi e di sicurezza sono stati inoltre attestati da AgID, in data 10 febbraio 2020, mediante la classificazione del DCRU come candidabile a Polo Strategico Nazionale - PSN.

PuntoZero inoltre, a fronte dei requisiti richiesti dalla Regione Umbria nel contratto di servizio (PdE) e in specifici progetti, si è dotata di un Sistema di gestione integrato (SGI) per la Qualità, per l'Ambiente, la Sicurezza delle informazioni e la Parità di Genere, conforme alle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNI/PdR 125 e, per quanto riguarda il Data Center Regionale Unitario (DCRU), alle norme ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015 e 27018:2019.

3.1.2 Analisi del contesto interno

La Società, al fine di conseguire l'obiettivo generale sopra descritto, è strutturata in Processi e strutture organizzative alle quali fanno capo attività specifiche con propri responsabili.

Il contesto interno è caratterizzato:

- *dalle specifiche strategie* che caratterizzano ogni area aziendale che hanno lo scopo di definire il come poter procedere per l'erogazione dei servizi coerentemente con la vision aziendale;
- *dalla valorizzazione delle risorse umane*: viene riconosciuta la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo dell'impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano.

3.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

3.2.1 Le parti interessate rilevanti per il SGI Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni

Al fine di comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate il primo passo consiste nel determinare le categorie di portatori di interesse. Quelle individuate ai fini della gestione aziendale sono le seguenti:

Soci - Parità di trattamento a tutti i soci evitando comportamenti preferenziali. I reciproci vantaggi derivanti dall'appartenenza al consorzio vengono perseguiti nel rispetto delle normative applicabili e dell'interesse autonomo di ciascun socio alla creazione di valore.

Disporre di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere rappresenta un valore determinante per l'immagine del servizio pubblico, nonché, per quanto riguarda l'ambito ambientale, oltre che uno strumento per avviare in maniera strutturata una riduzione dell'impatto ambientale dei processi aziendali, una garanzia del rispetto dei requisiti ambientali cogenti e un'opportunità per accedere a finanziamenti in tema di sostenibilità ambientale;

Responsabili dei servizi degli Enti Soci - Sono i soggetti che rispondono direttamente alla loro direzione e ai cittadini circa la qualità dei servizi prestati dagli operatori di PuntoZero.

Un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere è un elemento rassicurante per chi deve erogare servizi alla collettività.

Utenti del sistema informativo all'interno degli enti soci (utenti interni) – L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze degli utenti, improntando i propri comportamenti a correttezza, cortesia e collaborazione.

Un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere contribuisce alla certezza del risultato fornito dai vari applicativi utilizzati.

Comunità (utenti esterni ovvero imprese, professionisti, cittadini, etc.) - La società tiene in considerazione ed è consapevole della rilevanza sociale del servizio erogato all'utenza e delle conseguenti responsabilità verso la collettività e la comunità in genere.

Inoltre la società garantisce pari opportunità, nel rispetto dei principi della trasparenza e della prevenzione della corruzione (o *maladministration*), ai soggetti partecipanti ai bandi per l'acquisizione di beni, lavori, servizi e competenze.

Un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle

Informazioni e la Parità di Genere trasparente agli utilizzatori finali, garantisce risultati e prestazioni in linea con le attese

Dipendenti e sindacati - La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire pari opportunità ed a favorire la crescita professionale di ciascuno nonché la soddisfazione dei dipendenti rispetto all'organizzazione e al clima interno.

Un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere garantisce le giuste competenze in funzione dei servizi richiesti, nonché la consapevolezza di lavorare in una realtà sensibile al tema della sostenibilità ambientale e la parità di genere.

Istituti di credito – La gestione amministrativa dell'azienda prevede il ricorso a finanziamenti bancari. È interesse anche di detti operatori che l'azienda sia affidabile ed i risultati economici siano solidi e permettano alla stessa di operare nel rispetto degli obiettivi di bilancio prefissati.

Un sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere è un elemento rassicurante in termini di affidabilità dell'azienda e quindi della sua solidità

Fornitori - Il loro interesse è che l'azienda abbia attività consolidate, che continui a fare ordini presso di loro e che i pagamenti siano puntuali. Altro interesse primario è che gli ordini che gli vengono inoltrati siano chiari e comprendano tutte le informazioni necessarie per lavorare.

Un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle Informazioni e la Parità di Genere fornisce garanzie sul controllo degli accessi logici alle risorse permettendo di definire specifiche responsabilità.

A questo gruppo è opportuno aggiungere anche i soggetti che vigilano sulle attività della società, affinché il suo operato si realizzi nel rispetto delle leggi vigenti, cercando di evitare possibilità di incorrere in illeciti passibili di sanzioni sul piano penale e amministrativo, oltre ai soggetti interessati dalle attività di CRAS:

Organi di controllo (DPO - RPCT - Revisore dei conti) - L'organizzazione del controllo interno ha lo scopo di garantire, preventivamente, che gli organi di Amministrazione attiva operino per il perseguimento dei fini ad essi assegnati attraverso l'uso di poteri, procedure e risorse sempre legislativamente deliberate. Sono di interesse di questi organi: la regolarità amministrativa e contabile e la legittimità della stessa.

CRAS:

- **Assessorato/Direzione Salute Regione Umbria** - Aspettative: Coordinamento attività di programmazione gare centralizzate ed espletamento gare programmate di acquisizione di beni e servizi sanitari e non
- **Aziende sanitarie ed ospedaliere Regione Umbria** (Direzioni, provveditorati, dipartimenti farmaceutici, professionisti sanitari) - Aspettative: Espletamento gare programmate di acquisizione di beni e servizi sanitari e non
- **Aziende fornitrici di beni e servizi sanitari e non** - Aspettative: corretto, efficiente ed efficace espletamento delle gare espletate
- **Ministero Economia e Finanze/ANAC** - Aspettative: copertura totale delle merceologie riservate ai Soggetti Aggregatori, corretto, efficiente ed efficace espletamento delle gare espletate, nel rispetto dei requisiti cogenti previsti anche in campo ambientale (CAM)
- **Tavolo Soggetti Aggregatori** (articolo 9 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66) - Aspettative: partecipazione alle attività istituzionali, di studio, di elaborazione documenti per esigenze congiunte e di proposta ad altri soggetti istituzionali

4. Il campo di applicazione del SGI

Coerentemente con l'analisi del contesto effettuata, della definizione dei portatori di interesse e della salvaguardia dei requisiti delle parti interessate è stato definito il seguente campo di applicazione del sistema di Gestione della Qualità:

Progettazione, sviluppo e installazione di sistemi informativi. Progettazione ed erogazione di servizi di conduzione tecnica, operativa e funzionale di sistemi informativi. Progettazione ed erogazione di servizi di front-office (presidio telefonico e di sportello) e di back-office, in sede o localizzati secondo le necessità del cliente. Progettazione ed erogazione di servizi di conduzione operativa e funzionale di sistemi informativi. Erogazione di servizi in qualità di Centrale Regionale per gli Acquisti in Sanità (CRAS)/Soggetto aggregatore: raccolta, analisi e razionalizzazione dei fabbisogni; gestione acquisto di beni e servizi.

In ambito di Sistema di Gestione Integrato, sovrapposto al precedente campo di applicazione, è stato definito per la Sicurezza delle Informazioni, il presente campo di applicazione:

Erogazione di servizi di conduzione tecnica, operativa e funzionale di sistemi informativi gestiti nel Data Center Regionale Unitario (DCRU). Erogazione di servizi Cloud in modalità IAAS con l'utilizzo delle Linee Guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 In accordo alla Dichiarazione di Applicabilità vers. 7 del 4/8/2022.

Nel documento "SoA - Statement of applicability", ampliato con i controlli previsti dalle linee guida ISO 27017 e ISO 27018, sono descritti i criteri di esclusione delle parti non ricomprese nel perimetro.

Sempre in ambito di Sistema di Gestione Integrato, sovrapposto al precedente campo di applicazione del Sistema Qualità, è stato definito per la Parità di Genere il seguente campo di applicazione:

Progettazione, sviluppo e installazione di sistemi informativi. Progettazione ed erogazione di servizi di conduzione tecnica, operativa e funzionale di sistemi informativi. Progettazione ed erogazione di servizi di front-office (presidio telefonico e di sportello) e di back-office, in sede o localizzati secondo le necessità del cliente. Erogazione di servizi in qualità di Soggetto aggregatore: raccolta, analisi e razionalizzazione dei fabbisogni; gestione acquisto di beni e servizi come Centrale

Regionale per gli Acquisti (CRAS/CRA).

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo.

Pertanto il presente documento è indirizzato a tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità, la sicurezza delle informazioni, la sostenibilità ambientale e la parità di genere, in tali aree di applicazione.

ESCLUSIONI

Per l'ambito di applicazione del Sistema di Gestione Qualità i siti inclusi nel sistema di gestione sono:

- la sede legale/operativa di PuntoZero S.c.a.r.l. in via Via G.B. Pontani, 39, Perugia
- le sedi dei DCRU (Perugia e Terni)

Per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni esteso con i controlli di sicurezza specifici per i servizi cloud e per i servizi che trattano informazioni di identificazione personale (PII), i siti inclusi nel sistema di gestione sono:

- la sede legale/operativa di PuntoZero S.c.a.r.l. in via Via G.B. Pontani, 39, Perugia
- le sedi dei DCRU (Perugia e Terni)

l'ambito di applicazione esclude attualmente Erogazione di servizi Cloud in modalità SAAS.

Per quanto riguarda l'ambito di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale, i siti inclusi nel sistema di gestione sono:

- la sede legale/operativa di PuntoZero S.c.a.r.l. in via Via G.B. Pontani, 39, Perugia
- le sedi dei DCRU (Perugia e Terni)

Per quanto riguarda l'ambito di applicazione del Sistema di Gestione della Parità di Genere, i siti inclusi nel sistema di gestione sono quelli che prevedono la presenza di personale PuntoZero, ovvero:

- la sede legale/operativa di PuntoZero S.c.a.r.l. in via Via G.B. Pontani, 39, Perugia
- i servizi di front-office (presidi telefonici e di sportello), di back-office e di supporto amministrativo, localizzati presso i Clienti.

5. I Processi Aziendali

Al fine di rispondere alle esigenze di servizio richieste dagli enti soci, PuntoZero ha definito una serie di processi interni aventi caratteristiche e meccanismi diversi uno dall'altro, ma tutti orientati al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

L'applicazione dell'approccio per processi all'interno del SGI permette:

- a) di comprendere i requisiti e di soddisfarli in modo coerente;
- b) di considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- c) il conseguimento di efficaci prestazioni di processo;
- d) l'implementazione di un metodo efficace di gestione basato sul *risk-based thinking*;
- e) il miglioramento dei processi sulla base della valutazione di dati e informazioni.

Si riporta di seguito la mappatura dei processi di PuntoZero:

Mappatura Processi

<i>Strategici</i>	Processo strategico direzionale				
<i>Core</i>	Realizzazione ed erogazione dei servizi ICT				
	Acquisti (CRAS e Acquisti interni)				
	Servizi all'Utenza				
	Servizi di Supporto Specialistico				
<i>Supporto</i>	Gestione Risorse umane	Contabilità e bilancio	Affari legali e contenzioso	Qualità	Comunicazione

Di seguito per ogni processo vengono riportati i relativi sottoprocessi:

N.	Processo	Sub-Processo
1	Processo strategico direzionale	Processo strategico direzionale
2	Gestione Risorse umane	Gestione competenze e formazione
		Selezione e assunzione del personale e conferimento incarichi esterni
3	Contabilità e bilancio	Amministrazione finanziaria
		Contabilità e bilancio
4	Affari legali e contenzioso	Affari legali e contenzioso
5	Acquisti	Acquisti (CRAS/CRA e Acquisti interni)
6	Qualità	Gestione Sistema Qualità e miglioramento
		Gestione del rischio
7	Comunicazione	Comunicazione
8	Servizi all'utenza	Servizi di Front Office
		Servizi di Back Office (supporto)
9	Realizzazione ed erogazione dei servizi ICT	Progettazione e realizzazione dei servizi (SERVICE DESIGN)
		Gest. operativa Servizi IT (infrastrutturali e applicativi)
		Assistenza agli utenti (L1 e L2)
		Gestione della Sicurezza informatica (INFORMATION SECURITY MANAGEMENT)
11	<i>Servizi di supporto specialistico</i>	<i>Servizi di supporto specialistico</i>

Le schede di ciascun processo, secondo lo schema sopra riportato, sono contenute nell'area della Intranet aziendale (Google Workspace) sotto la voce di menù "Sistema Documentale Aziendale - Processi aziendali" e disponibile per la consultazione a tutto il personale.

6. Ruoli e Responsabilità nell'organizzazione

La Direzione definisce e comunica le responsabilità e le autorità per l'attuazione di Sistema di Gestione Integrato che sia efficace ed efficiente e per il suo mantenimento, assicurando altresì l'integrazione dei requisiti di Qualità, Ambiente, Sicurezza delle Informazioni e Parità di Genere nei processi aziendali.

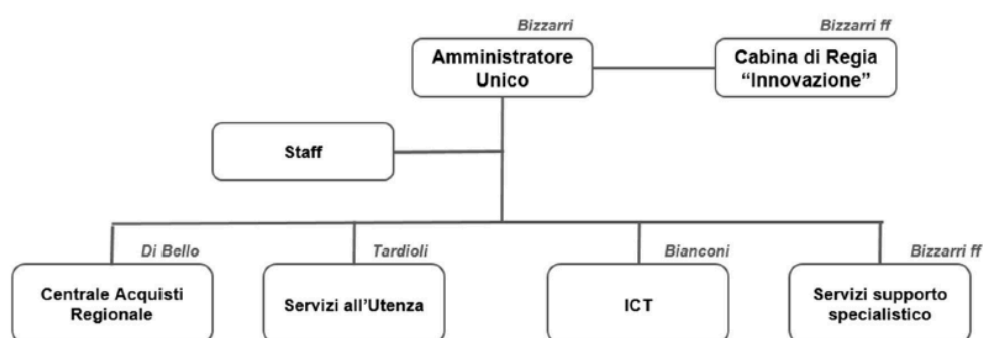
L'organizzazione ed i ruoli previsti per l'applicazione delle procedure del SGI sono descritti in appositi ordini di servizio, diffusi in varie forme a tutto il personale e disponibili nel sistema documentale aziendale nella loro ultima versione.

Da tale documento sono desumibili le strutture organizzative coinvolte nell'esercizio del SGI e le responsabilità assegnate all'interno dei processi aziendali.

La responsabilità delle attività che influenzano la qualità dei prodotti/servizi forniti da PuntoZero S.c.a r.l. e dell'applicazione delle politiche del SGI, è dell'Amministratore Unico.

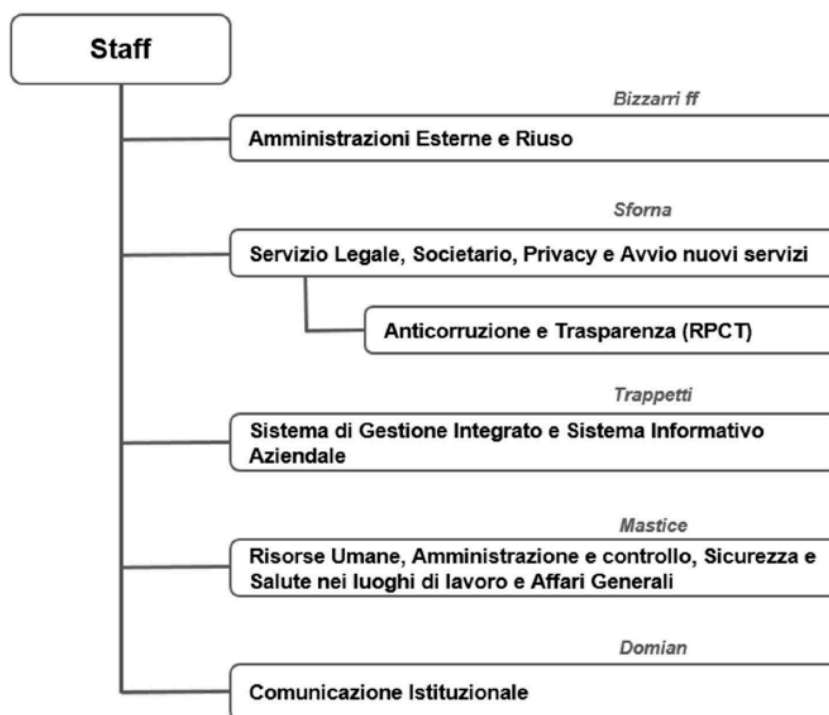
Di seguito la rappresentazione schematica del nuovo modello organizzativo:

Organigramma Aziendale



con il dettaglio delle aree di staff:

Dettaglio aree di Staff



Coerentemente con la vision aziendale, le strategie che le aree produttive dovranno sviluppare per creare valore, sono le seguenti:

Area ICT - Essere il motore dell'innovazione digitale della Regione

CRAS - Essere ed avere un ruolo di coordinamento e governo delle procedure di approvvigionamento a livello Regionale

CRA - Avviare gli acquisti nella PA al fine di ottenere economie di scala

Servizi all'utenza - Diventare il gestore delle modalità di accesso del cittadino per la specialistica ambulatoriale per fornire gli strumenti ed i dati per il governo delle Liste di Attesa da parte delle Aziende

Come da Modello Organizzativo, le quattro unità operative dovranno occuparsi delle seguenti attività:

- **ICT**, nella quale sono previste le attività definite all'art. 2 comma 3 punto a) c) d) LR 2 agosto 2021 n.13, ovvero le attività rese per lo sviluppo dell'innovazione tecnologica e gestione della transizione al digitale del sistema pubblico regionale e dei relativi flussi informativi, anche mediante la digitalizzazione del Sistema Informativo Sanitario Regionale e del Sistema Informativo Regionale, lo sviluppo e la gestione del Data Center Regionale e della Rete Pubblica Regionale, la progettazione, direzione, integrazione e conduzione di sistemi e flussi informativi a valenza regionale e nazionale.
- **Centrale Regionale di Acquisto**, nella quale sono incluse le attività di soggetto aggregatore quelle relative alla centrale di acquisto per il Sistema Sanitario Regionale (CRAS) e quelle afferenti la centrale di acquisto per il sistema pubblico regionale (CRA) come definito dagli ambiti dell'art.4 comma 3 LR 2 agosto 2021 n.13.s
- **Servizi all'Utenza**, nella quale è prevista la produzione di beni e la fornitura di servizi rivolti all'utenza compresa l'attività di front office di servizi al cittadino, l'attività di Back Office dei servizi rivolti all'utenza del Sistema Sanitario Regionale nonché le attività dei servizi di Contact Center, in cui sono inclusi le attività afferenti il Numero Unico Enti e quelle di Help Desk.
- **Servizi di Supporto Specialistico**, nella quale sono incluse le attività definite all'art.2 comma 3 punto e) della Legge 2 agosto 2021 n.13 dell'Osservatorio Epidemiologico attraverso la cura dei relativi flussi informativi.

L'attività di interesse generale svolta tramite l'erogazione di servizi strumentali alle attività istituzionali delle amministrazioni socie, quali supporto tecnico operativo a favore delle strutture amministrative degli enti soci e l'erogazione dei servizi inerenti le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sono riattribuite in funzione dell'utilizzo ai rispettivi ambiti operativi sopra elencati.

Oltre all'organizzazione è importante definire i processi/sub-processi di PuntoZero scarl ed i relativi owner:

N.	Processo	Owner	Sub-Processo	Owner
1	Processo strategico direzionale	Amministratore Unico	Processo strategico direzionale	Amministratore Unico
2	Gestione Risorse umane	Dirigente resp. Risorse Umane, Amm.ne e Controllo	Gestione competenze e formazione	Dirigente resp. Risorse Umane
			Selezione e assunzione del personale e conferimento incarichi esterni	Dirigente resp. Risorse Umane
3	Contabilità e bilancio	Dirigente resp. Risorse Umane, Amm.ne e Controllo	Amministrazione finanziaria	Dirigente resp. Amm.ne e Controllo
			Contabilità e bilancio	Dirigente resp. Amm.ne e Controllo
4	Affari legali e contenzioso	Dirigente Servizi Legali, Societari e Privacy	Affari legali e contenzioso	Dirigente Servizi Legali, Societari e Privacy
5	Acquisti (CRAS/CRA e Acquisti interni)	Dirigente CRA	Acquisti (CRAS/CRA e Acquisti interni)	Dirigente CRA
6	Qualità	Responsabile SGI	Gestione Sistema Integrato e miglioramento	Responsabile SGI
			Gestione del rischio	Responsabile SGI
7	Comunicazione	Amministratore Unico (ad interim)	Comunicazione istituzionale	Resp. Comunicazione Istituzionale
8	Servizi all'utenza	Resp. Servizi all'Utenza	Servizi di Front Office	Responsabile CUP e servizi di supporto
			Servizi di Back Office (supporto)	Responsabile CUP e servizi di supporto
9	Realizzazione ed erogazione dei servizi ICT	Resp. ICT	Progettazione e realizzazione dei servizi (SERVICE DESIGN)	Resp. ICT
			Gest. operativa Servizi IT (infrastrutturali e applicativi)	Resp. ICT
			Assistenza agli utenti (L1 e L2)	Resp. Contact Center
10	Sviluppo strategie e politiche di riuso ed extra soci	Amministratore Unico (ad interim)	Sviluppo strategie e politiche di riuso ed extra soci	Amministratore Unico (ad interim)
11	Servizi di supporto specialistico	Amministratore Unico (ad interim)	Servizi di supporto specialistico	Amministratore Unico (ad interim)

Ai fini di un'efficace azione per garantire la gestione del SGI, sono definiti inoltre i seguenti ruoli:

- Responsabile SGI
- Responsabile struttura aziendale/Responsabile processo
- Auditor Qualità, Ambiente, Sicurezza delle Informazioni e Parità di Genere

Responsabile SGI

Coordina le attività di pianificazione, armonizzazione, integrazione e supporto alla realizzazione e gestione del Sistema Qualità, Ambiente, Sicurezza delle informazioni e Parità di Genere. Risponde direttamente alla Direzione.

Le responsabilità attribuite alla funzione sono:

Sistema

- Sviluppare e mantenere il SGI assicurando costantemente la coerenza con le norme di riferimento;
- curare la distribuzione controllata della documentazione relativa al SGI;
- pianificare e assicurare l'avanzamento degli audit sull'applicazione del SGI con particolare attenzione ad eventuali situazioni di criticità;
- assicurare che il SGI, visto nel suo complesso, operi efficacemente;
- valutare ed accogliere i suggerimenti per intraprendere iniziative, atte al miglioramento e alla revisione del sistema, al fine di impostare nuovi programmi per la qualità;
- curare l'impostazione di un sistema di metriche sulla qualità dei vari processi del SGI;
- scegliere gli auditor del SGI;
- partecipare alle riunioni di riesame, predisponendo la documentazione per quanto riguarda il SGI e il relativo verbale;
- mantenere i contatti con l'organismo di certificazione: in particolare, comunicare le modifiche e gli aggiornamenti del SGI e della relativa documentazione, fornire adeguato supporto alla pianificazione delle attività di ispezione e garantire agli auditor dell'organismo di certificazione l'accesso alle opportune strutture;
- sviluppare, in collaborazione con i responsabili di processo, adeguati interventi formativi sulle problematiche connesse al SGI.

Processi aziendali

- garantire che la pianificazione delle attività e dei controlli venga effettuata per ogni processo e che i requisiti per l'SGI siano singolarmente identificabili;
- analizzare, sulla base dei dati relativi alla qualità dei prodotti/servizi forniti dalle strutture operative, il livello qualitativo delle forniture e monitorare quindi l'efficienza e l'efficacia del processo;

Responsabile struttura aziendale/Responsabile processo

Nell'Organizzazione è assicurato il controllo sui prodotti/servizi mediante verifica della qualità dei processi.

È compito dei responsabili delle strutture che gestiscono i processi loro assegnati assicurare che il controllo qualità sia effettuato secondo quanto previsto dalle procedure del SGI e dagli specifici piani della qualità.

In particolare questi hanno la responsabilità di:

- garantire che i prodotti/servizi forniti ai soci e agli utenti finali rispettino le quanto previsto indicazioni espresse nei piani della qualità;
- fornire supporto al personale nell'utilizzo del SGI in qualsiasi fase del processo produttivo gestito;
- definire la documentazione necessaria per lo svolgimento dei processi condotti (procedure, istruzioni operative, moduli, etc.) e curarne il costante aggiornamento;
- svolgere le attività di controllo qualità e individuare le risorse da assegnare a tali attività garantendo che queste abbiano esperienze e conoscenze adeguate;
- mantenere registrazione dei controlli effettuati, del loro esito e delle azioni correttive adottate;
- stabilire, d'intesa con il responsabile SGI, le azioni necessarie e le modifiche al sistema gestione qualità;
- fornire al responsabile SGI i dati relativi alla qualità dei prodotti/servizi e segnalare eventuali problemi riscontrati nell'utilizzo dell'applicazione del SGI.

Il controllo della qualità del SGI avviene durante l'intero processo produttivo e si esplica attraverso:

- verifiche sui documenti che formalizzano i risultati delle attività;
- riesami formalizzati dei risultati della progettazione;

-
- validazione del servizio, ove praticabile, prima della consegna al cliente/committente;
 - controllo dei livelli di servizio erogato;
 - rispetto delle procedure previste per la gestione della sicurezza delle informazioni in particolare in relazione alle informazioni di identificazione personale aggiornate in funzione dell'erogazione dei servizi in modalità cloud

Auditor Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni e Parità di Genere

Riporta funzionalmente al Responsabile SGI ed ha il compito di eseguire gli audit; pertanto ha la responsabilità di:

- preparare gli audit;
- effettuare gli audit, redigere i rapporti relativi e verificare il completamento e l'esito di eventuali azioni correttive concordate in sede di audit;
- fornire supporto, all'interno della propria struttura, per l'applicazione degli standard e delle procedure del SGI;
- riferire al Responsabile SGI sui problemi riscontrati nell'applicazione degli standard e delle procedure del SGI.

7. Politica Integrata per La Qualità, la Sicurezza delle Informazioni, la Sostenibilità ambientale e la Parità di Genere

Al fine di facilitare la comunicazione e la massima diffusione a tutte le parti interessate, sia interne che esterne della Politica del SGI di PuntoZero, si è preferito tenere tale documento separato dal Manuale.

La Politica è pubblicata e consultabile dal sito aziendale al seguente indirizzo:
<https://puntozeroscarl.it/allegato/16094>

8. Obiettivi e Indicatori e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi discendono dalle strategie mentre la Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza delle informazioni e la Parità di Genere rappresentano il come ci si deve comportare per il conseguimento degli obiettivi.

Gli obiettivi si realizzano attraverso i processi, le risorse e le strutture organizzative previste per il loro raggiungimento.

Tali obiettivi rappresentano un quadro di riferimento per l'organizzazione, si traducono in obiettivi operativi, misurabili e finalizzati al miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione e inseriti nei piani di lavoro.

Le aree di lavoro sono organizzate per processi, pertanto sono stati definiti indicatori omogenei che consentano di misurare la capacità delle aree di generare valore ovvero di raggiungere gli obiettivi.

Le misure individuate, sono funzionali a:

- valutare lo stato di raggiungimento di un obiettivo;
- tenere sotto controllo il processo/prestazione;
- identificare le opportunità di miglioramento.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati viene valutato mediante l'esame delle metriche riportate nel documento "*Obiettivi Personale Punto Zero*" che costituisce il catalogo degli obiettivi aziendali ed i relativi indicatori, definiti specificatamente per il personale di ogni struttura aziendale. Tali obiettivi sono connessi agli obiettivi dei responsabili delle strutture operative che hanno anche ulteriori obiettivi specifici.

Il sistema degli obiettivi aziendali, infatti, fa sì che a cascata gli obiettivi dell'Amministratore Unico vengano declinati sugli obiettivi dei responsabili aziendali e questi connessi a quelli del personale.

Il sistema degli obiettivi è anche connesso alla premialità aziendale (mediante accordo formalizzato con le organizzazioni sindacali)

Concorre altresì, al raggiungimento degli obiettivi generali, il rispetto di specifici livelli di servizio (SLA) eventualmente contrattualizzati con i soci.

Le metriche ed i report SLA sono di norma analizzate dai responsabili delle strutture responsabili dei processi (che erogano i servizi o realizzano i prodotti) anche con riunioni periodiche svolte ai vari livelli di responsabilità durante le quali vengono analizzati i risultati delle misure effettuate ed elaborati eventualmente azioni correttive e di miglioramento qualora gli obiettivi di qualità specifici, i metodi e le modalità di

trattamento dovessero discostarsi da quanto programmato. Se necessario (in particolare in caso di scostamenti peggiorativi) i contenuti di queste analisi vengono riportati alla direzione.

In base ai risultati della metriche e delle rilevazioni dei livelli di servizio (SLA), riportati in corso d'opera alla Direzione per eccezione, all'andamento economico, all'andamento commerciale, alle azioni correttive e preventive intraprese, ai risultati delle verifiche ispettive, all'adeguatezza dei prodotti, all'analisi dei documenti di registrazione della qualità in generale, la Direzione effettua almeno annualmente il riesame del SGI riguardante il monitoraggio e l'eventuale ridefinizione degli obiettivi per la qualità e la sicurezza e le performance raggiunte.

Gli obiettivi, elaborati nel dettaglio, sono riportati nel verbale di riesame del SGI e diffusi al personale.

Tale approccio consente di individuare i processi dell'organizzazione più idonei al raggiungimento degli obiettivi e di programmare in particolare:

- cosa sarà fatto;
- le risorse che saranno richieste fra quelle umane e strumentali, quelle finanziarie e le infrastrutture;
- chi ne sarà responsabile;
- i tempi per il completamento;
- gli indicatori per misurare i progressi nel miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.