

POLITICA INTEGRATA SGI

Sommario

1	PREMESSA	2
2	SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITÀ	2
2.1	Principi del sistema di gestione per la qualità	3
3	SISTEMA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	4
3.1	Gli obiettivi	4
3.2	Campo di applicazione del SGSI e requisiti applicabili	5
3.3	La gestione	7
4	COMPITI DERIVANTI DAL SISTEMA DI GESTIONE:	8

1 PREMESSA

CATA Friuli-Venezia Giulia, ente che eroga servizi a supporto delle imprese artigiane, in particolare nella gestione di linee contributive regionali, eventi fieristici-informativi, adempimenti amministrativi relativi agli esami di qualificazione e servizi di accompagnamento allo sviluppo del business, ha scelto di implementare e mantenere un Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022.

Tale scelta è finalizzata a garantire l'efficacia e l'affidabilità dei processi interni, il rispetto dei requisiti cogenti e delle direttive regionali applicabili, nonché la tutela delle informazioni e dei dati trattati. Attraverso l'adozione del Sistema di Gestione Integrato, CATA intende assicurare la qualità dei servizi erogati e la sicurezza delle informazioni, rafforzando la fiducia delle imprese, degli enti pubblici e di tutte le parti interessate coinvolte.

2 SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITÀ

CATA ARTIGIANATO FRIULI VENEZIA GIULIA S.r.l. nata nel 2011, è una società creata dalle OO.SS. maggiormente rappresentative del settore artigiano della regione Friuli Venezia Giulia quali Confartigianato Imprese FVG – Federazione Regionale Artigiani PMI, CNA Regionale del Friuli Venezia Giulia e Slovensko Deželno Gospodarsko Združenje – URES. Oltre alla sede principale sita in Via Valdirivo 42 a Trieste, conta altre 14 unità locali.

Cata, ai sensi del decreto del Direttore Centrale delle attività produttive del 29 dicembre 2011, n. 2337/PROD/ART, esercita funzioni delegate previste dall'articolo 72 bis della L.R. n. 12/2002 in merito a:

- **Gestione linee contributive regionali (contributi a fondo perduto a ristoro dei danni emergenza covid ai sensi della L.R. n. 3/2020 e della L.R. n. 5/2020)**
- **Gestione eventi fieristici-informativi**
- **Gestione piano annuale di settore (servizi per il business aziendale)**
- **Gestione adempimenti amministrativi relativi allo svolgimento degli esami per l'ottenimento della qualificazione professionale di estetista, di acconciatore e altro.**

Cata cosciente che i principali fattori di successo di qualsiasi organizzazione sono la soddisfazione dei Clienti e di tutte le parti interessate, sia interne che esterne, oltre ad un'efficiente ed efficace organizzazione aziendale, ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità a quanto richiesto dalla **norma UNI EN ISO 9001:2015**.

CATA non svolge attività di post-assistenza e pertanto i punti 7.1.5.2 e 8.5.5 della norma sono esclusi.

Il punto 8.3 della norma non è applicabile: CATA non effettua progettazione ai servizi erogati in quanto gli stessi sono regolamentati per legge o definiti nelle loro specifiche dalle direttive regionali.

Cata in un'ottica di continuo miglioramento dei processi, effettua una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi offerti operando un costante ed attento controllo dei processi aziendali e la piena osservanza di leggi, regolamenti, cogenti e volontarie, applicabili alle attività svolte e agli ambiti in cui opera.

Tali obiettivi verranno perseguiti da CATA agendo attraverso l'utilizzo di vari assets o leve:

- mirando alla soddisfazione delle imprese in termini di Qualità, professionalità e affidabilità del servizio anticipando le loro esigenze attraverso incontri con le organizzazioni sindacali e i comuni;
- misurando il livello di efficienza e di qualità al fine di garantire alla proprietà trasparenza e crescita del valore dell'azienda, individuando i cambiamenti necessari, attraverso una comunicazione periodica alla Regione dello stato avanzamento delle pratiche e una rendicontazione annuale sulla gestione degli eventi fieristici e sulle spese sostenute nel PAS;
- impegnando l'organizzazione a migliorare i risultati, agendo attraverso una costante riduzione degli errori, dei costi e sprechi delle risorse, attraverso un controllo di gestione interno e l'utilizzo di strumenti informatici di monitoraggio creati su misura;
- puntando a migliorare e sviluppare le skill del personale dipendente, favorendo l'intercambiabilità del personale in tutti i servizi erogati;
- monitorando e rispettando le esigenze delle parti interessate (Imprese del territorio, candidati agli esami di qualificazione professionale, Proprietà, Dipendenti, Fornitori, Organi di controllo ed Enti pubblici, Regione, banche, Garante per la protezione dei dati personali, organizzazioni sindacali), comprese l'Autorità sanitaria pubblica, l'azienda sanitaria territoriale e il Medico competente per l'attuale emergenza sanitaria;
- adottando adeguate misure tecnologiche per la sicurezza dei dati, la loro riservatezza e integrità, motivo per cui CATA intende certificarsi anche ai sensi della ISO/IEC 27001:2022;
- perseguendo la salute e sicurezza dei propri dipendenti e delle imprese applicando le misure di prevenzione per il contrasto e il contenimento del rischio di contagio da covid 19 negli ambienti di lavoro;
- garantendo la continuità operativa tramite la modalità 'Smartworking' per il personale.

2.1 Principi del sistema di gestione per la qualità

I valori di riferimento, che hanno ispirato il percorso di Cata sono:

1. FOCALIZZAZIONE SUI CLIENTI

Cata considera la soddisfazione dei Clienti e il soddisfacimento delle aspettative di tutte le parti interessate (Imprese del territorio, Proprietà, Dipendenti, Fornitori, Organi di controllo ed Enti pubblici, Regione, Banche), perno centrale di tutte le attività

2. LEADERSHIP

Cata si avvale di personale che opera nel rispetto della mission aziendale, dove ciascuno è chiamato a contribuire in modo positivo all'organizzazione delle attività e al raggiungimento degli obiettivi

3. PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE

Cata s'impegna affinché le persone che operano in suo nome siano competenti, responsabilizzate e impegnate attivamente a tutti i livelli per il successo proprio e dell'azienda

4. APPROCCIO PER PROCESSI

Cata verifica costantemente le attività svolte, definendo i flussi d'informazioni e le responsabilità di ciascuno per garantire un'efficace organizzazione dei propri processi decisionali e operativi

5. MIGLIORAMENTO

Cata non si accontenta dei risultati raggiunti. Opera perché ciascuno sia costantemente concentrato sull'individuazione dei margini di miglioramento e sull'efficacia ed efficienza delle singole attività

6. PROCESSO DECISIONALE BASATO SULL'EVIDENZA

Cata basa le proprie decisioni strategiche sull'analisi e sulla valutazione di dati oggettivi e verificati in base all'esperienza, in modo di garantire un'efficace valutazione dei processi aziendali e la capacità di conseguire i risultati attesi

7. GESTIONE DELLE RELAZIONI

Cata garantisce che le relazioni con tutte le parti interessate siano imperniate su principi di trasparenza e correttezza, al fine di garantire il successo durevole e l'ottimizzazione delle proprie prestazioni.

CATA mette a disposizione una piattaforma in cloud che permette alle imprese di tracciare i documenti in entrata/uscita e di monitorare le scadenze dei bandi.

Il presente documento è reso disponibile, e costituisce una linea guida alle persone che operano in nome e per conto del Cata, oltre che rappresentare la carta d'intenti rivolta a tutte le nostre parti interessate.

3 SISTEMA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

3.1 Gli obiettivi

La sempre più crescente importanza delle informazioni gestite in ambito commerciale e tecnico, visto il campo di attività in cui si trova ad operare, ha fatto rilevare a CATA la necessità di adottare un sistema di gestione per:

- Garantire la sicurezza dei dati e delle informazioni disponibili sui sistemi informatici e presenti in formato cartaceo, sia propri dell'organizzazione che del cliente, o messi a disposizione dei clienti;
- effettuare un'adeguata gestione informatica e fisica dei dati in oggetto.

Lo Standard ISO/IEC 27001:2022 rappresenta la norma adatta per creare un sistema di gestione che permetta di assicurare, monitorare, mantenere, migliorare la gestione della sicurezza delle informazioni, evitare la manomissione delle stesse e la sottrazione da parte di terzi, nonché prevedere e ridurre al minimo i rischi cui i dati sono sottoposti.

La creazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SSGSI) in linea con quanto proposto dalla ISO 27001 rappresenta un valore aggiunto per CATA che vuole distinguersi nel rapporto con i propri clienti.

I vantaggi dell'adozione di un sistema così concepito possono riassumersi nei seguenti punti fondamentali:

- Accrescere la consapevolezza sulla sicurezza tra lavoratori, Direzione, clienti e fornitori, fornendo un sistema di prassi e procedure definite sulla base della realtà dell'organizzazione che dia risalto alla formazione ed all'informazione, nonché alla responsabilità da parte di tutti gli utenti;
- individuare gli asset critici per i servizi dell'organizzazione, le informazioni e i dati particolari, interni o meno, fondamentali per la gestione del sistema ed il suo mantenimento;
- garantire un sistema di norme e strutture che vada a perseguire, secondo i punti specificati dalla norma, la sicurezza dei dati e delle informazioni aziendali e delle strutture adibite alla loro conservazione;
- fornire un sistema in cui riporre fiducia, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione;
- aggiornare e monitorare: arricchire, cioè, la conoscenza, la dimestichezza e la capacità pratica della Direzione nella gestione e nel mantenimento di un sistema di sicurezza dell'informazione;
- sviluppare un corretto sistema di erogazione dei servizi, attraverso riduzione del rischio di diffusione all'esterno non controllata delle informazioni che si intendono gestire in modo sicuro;
- continuo aggiornamento delle proprie infrastrutture tecniche ed organizzative alla luce delle esigenze riscontrate cogenti e mutevoli (compliance e contract review);
- migliorare la gestione delle relazioni con i soggetti terzi (comunicazioni, divulgazione delle informazioni, accesso alle informazioni presenti nell'organizzazione, livelli di rischio);
- compatibilità legale con le norme nazionali ed internazionali vigenti in tema di privacy e tutela dei dati personali, diritti di proprietà intellettuale, diritto d'autore, concorrenza; nonché compatibilità con altri schemi normativi internazionali che regolano l'implementazione di altri sistemi di gestione (es. ISO 9001:2015 - Sistema di Gestione per la Qualità);
- tutela delle credenziali di accesso ai propri sistemi informatici e alle proprie attrezzature da parte dell'utenza aziendale e dei clienti.

L'Organizzazione, strutturando un sistema formato da politiche, manuali, procedure, prassi, documenti e registrazioni, persegue l'obiettivo di migliorare e mantenere il sistema, evidenziandone punti di forza e di debolezza.

Tutte le azioni che andranno a dare evidenza di un miglioramento o comunque di una gestione con particolari problematiche, saranno oggetto di registrazione e revisione annuale, per valutarne applicazione ed efficacia.

3.2 Campo di applicazione del SGSI e requisiti applicabili

Intendiamo proteggere le informazioni aziendali relative a:

- personale interno di CATA,
- risultati economici/finanziari e progetti strategici di CATA,
- clienti che accedono ai servizi erogati da CATA.

Tutti i dati e le relative elaborazioni per la gestione dei nostri servizi devono essere protetti per garantire che giungano integri a chi deve utilizzarli, che non vadano dispersi o peggio ancora che non finiscano nelle mani di persone fisiche o giuridiche in forma non autorizzata o non controllata.

L'informazione è considerata un asset, e come altri assets sono considerati le strutture materiali o immateriali che la gestiscono. Il controllo dell'informazione è essenziale per l'organizzazione di CATA e come tale ha anche bisogno di essere protetta.

Le protezioni sono tanto più necessarie quanto più l'interconnessione è ampia, la qual cosa espone l'informazione ad una più larga varietà di rischi e di vulnerabilità: frodi, spionaggio, vandalismi, incendi.

L'organizzazione è consapevole del problema e si impegna a condividere gli obiettivi ed i principi della sicurezza delle informazioni.

Sulla struttura organizzativa e sui processi operativi aziendali è stato sovrapposto l'SSGSI cioè un sistema di operazioni e di controlli per gestire il rischio. In particolare, con l'implementazione di questo sistema:

- Sono analizzati i rischi;
- sono trattati i rischi sulla base di criteri di accettazione dei rischi stessi, in ogni caso non compromettendo il rispetto delle leggi dello Stato ed i requisiti contrattuali. Pertanto:
 - si accettano consapevolmente i rischi se soddisfano quei criteri; alternativamente:
 - si evitano i rischi non permettendo azioni/attività che potrebbero essere causa dei rischi stessi;
 - i rischi sono trasferiti a terze parti.
- si rendono consapevoli tutte le nostre risorse e dipendenti che operano nel vivo del sistema che gestisce le informazioni che si intendono proteggere, della necessità di operare responsabilmente mediante formazione a tutti i livelli;
- si introducono specifiche attività di controllo e precauzione contro i disastri;
- si valuteranno adeguati provvedimenti ogni qualvolta si verifichino delle violazioni.

Tale Sistema di include inoltre:

- il monitoraggio di tutti gli eventi con la verifica periodica dell'efficacia dei controlli prescritti ed il successivo riesame annuale della Direzione;
- l'attivazione delle azioni di miglioramento;
- la gestione della documentazione e delle registrazioni di sistema;
- l'addestramento del personale per conseguire competenza e consapevolezza sulle problematiche della sicurezza delle informazioni;
- l'attività di audit interno per verificare che i controlli siano efficaci, gli obiettivi dei controlli vengono raggiunti e che le procedure vengano applicate: in sintesi che il SSGSI sia conforme alla norma di riferimento ISO/IEC 27001: 2022;
- il miglioramento attraverso le azioni correttive e di prevenzione.

Nell'ambito di questo sistema sono assegnate le seguenti responsabilità alle terze parti coinvolte nella gestione della sicurezza dell'informazione:

- Fornitori esterni – La definizione degli assets da proteggere;
- SSGSI / Direzione – La valutazione dei rischi cui possono essere esposti i vari assets;
- Fornitori esterni – L'impostazione dei controlli, la loro implementazione e monitoraggio;
- Fornitori esterni – La registrazione di tutte le minacce verificatesi la pianificazione ed implementazione dei controlli necessari;

- Dipendenti che lavorano con i rispettivi assets materiali o immateriali – Il rispetto delle autorizzazioni prescritte e segnalazione al Fornitore esterno e alla Direzione di eventuali minacce riscontrate;
- Direzione – Il riesame periodico dello stato di sicurezza delle informazioni e l'efficacia della presente politica;
- Fornitore esterno – La proposta alla Direzione e l'attuazione azioni di miglioramento.

3.3 La gestione

Con GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI (SGSI) intendiamo la definizione dei requisiti di sicurezza delle informazioni (di CATA e dei clienti), l'analisi dei rischi, la definizione di un piano per soddisfare quei requisiti, nonché l'implementazione del piano stesso.

Abbiamo definito l'elenco degli Assets che dobbiamo proteggere in termini di HW, SW, rete, tipologia di dati, località e attività i cui dati sono immagazzinati e/o elaborati nel nostro Sistema Informativo.

In particolare, gli assets protetti, inclusi quelli relativi ai requisiti legali e contrattuali, sono:

- HW
- Server
- Apparati di rete
- PC (Client aziendali e Notebook)
- SW
- Sistemi Operativi
- Software gestionali ed Applicativi
- Software di monitoraggio
- RETE

TIPOLOGIA di DATI

- Documentazione, dati e registrazioni di origine interna relativa ai processi Aziendali;
- Documentazione, dati e registrazioni di origine esterna (di proprietà del cliente).

Le nostre attività sono fortemente dipendenti dal Sistema Informativo: l'assenza di sicurezza o anche la diminuzione del livello di sicurezza comprometterebbero la gestione di quanto sopra espresso in termini di dati.

Dalla SGSI intendiamo conseguire i seguenti obiettivi:

- Evitare l'accesso ai nostri Sistemi Informativi da parte dei non autorizzati;
- evitare che le informazioni che vengono trasmesse ed elaborate nei nostri Sistemi Informativi vengano modificate, rese non disponibili a chi deve utilizzarle o distrutte intenzionalmente o anche solo accidentalmente.

Dobbiamo anche proteggere l'informazione che attiene alle leggi Regionali e Statali in relazione ai servizi offerti.

I requisiti per garantire la sicurezza delle informazioni sono:

- **CONFIDENZIALITÀ/RISERVATEZZA:** attribuzione a ciascun dipendente implicato nel sistema informativo degli accessi fisici e logici al sistema secondo responsabilità e mansioni;
- **INTEGRITÀ:** l'informazione deve essere resa disponibile integra a chi ne ha diritto;
- **DISPONIBILITÀ:** l'informazione deve essere disponibile quando richiesta dalle persone autorizzate.

Dobbiamo anche salvaguardare il capitale investito nel Sistema Informativo in termini di hardware, software, e mantenimento del sistema stesso.

Prendere coscienza dei costi che dobbiamo sopportare per sostituzioni e manutenzioni conseguenti a cedimenti della sicurezza. La gestione del rischio è eseguita per gli Asset di cui sopra con la seguente metodologia:

- Analisi alto livello del rischio di ogni Asset con le protezioni in atto definite dal Fornitore esterno;
- individuazione degli Assets che dall'analisi alto livello presentano un valore dell'Asset non trascurabile "compromesso" dal rischio;
- analisi di dettaglio del rischio su quegli Assets che dall'analisi alto livello presentano un valore non trascurabile (asset potenzialmente compromesso);
- se dall'analisi di dettaglio il livello di rischio rimane non trascurabile: verificare l'efficacia delle protezioni messe a disposizione dal Fornitore esterno e/o introduzione di nuove protezioni dedicate agli specifici Assets.

Per garantire quanto sopra vengono messe in atto le seguenti contromisure:

- Impostazione ed attuazione dei necessari ed adeguati controlli per la difesa da attacchi o incidenti;
- rendere edotti tutti i lavoratori, collaboratori, clienti e fornitori di CATA, implicati nel Sistema Informativo, delle proprie specifiche responsabilità per evitare comportamenti e prassi operative non idonee;
- impegno del management a perseguire gli obiettivi per la sicurezza;
- meccanismi per la distribuzione delle autorizzazioni agli accessi fisici e logici e contromisure in caso di violazione;
- adozione di un sistema di controllo degli accessi;
- ogni lavoratore/collaboratore deve essere consapevole della necessità di operare per salvaguardare le informazioni. A tale scopo tutti saranno addestrati a seguire le regole, le procedure che sono state stabilite;
- introduzione di processi di monitoraggio per valutare l'applicazione e l'efficacia.
- le politiche adottate sono comunicate a lavoratori e i KPI attraverso la bacheca aziendale ed a mezzo web;
- le politiche adottate sono riesaminate annualmente.

4 COMPITI DERIVANTI DAL SISTEMA DI GESTIONE:

In relazione al Sistema di Gestione per la Qualità e al Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, tutto il personale, indipendentemente dal ruolo ricoperto, è chiamato a:

- conoscere e rispettare i principi e gli indirizzi definiti nella presente Politica;

POLITICA INTEGRATA SGI (SGQ/SSGSI)

- applicare, per quanto di competenza, le procedure, le istruzioni operative e le linee guida del Sistema di Gestione Integrato;
- trattare le informazioni in modo corretto e conforme alle regole di sicurezza definite;
- segnalare tempestivamente eventuali incidenti di sicurezza delle informazioni, anomalie o situazioni di rischio;
- contribuire, attraverso il proprio comportamento, all'efficacia e al miglioramento dei sistemi di gestione implementati.

La Politica Integrata e gli obiettivi correlati sono comunicati e resi disponibili al personale mediante la diffusione del presente documento e della documentazione del Sistema di Gestione.

Trieste, 13/12/2025

La Direzione Generale

Alessandro Quaglio