

 La Bottega Informatica <small>società cooperativa sociale</small>	Rev	0	SISTEMA GESTIONE INTEGRATO	CODICE	DSGI02
					Pagina
	Emissione	05/09/16	POLITICA LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	Distribuzione	Pubblico

Motivazioni

La Cooperativa Sociale "La Bottega Informatica" nasce nel 1986 come Cooperativa finalizzata al "recupero e alla qualificazione umana, morale, culturale e professionale, nonché all'inserimento sociale e lavorativo di persone che si trovano in stato di bisogno, handicap o emarginazione".

Nel 1991 la Cooperativa sviluppa l'idea di sperimentare attività innovative e più aderenti alle richieste del mercato, dato il rilevante numero di persone a disagio fisico con un buon livello di potenzialità lavorative; decide pertanto di orientarsi verso attività informatiche, in particolare all'erogazione dei seguenti servizi rivolti ad Enti Pubblici e Privati:

- servizi di inserimento Dati;
- servizi di scansione ed archiviazione;
- servizi di trascrizione da supporti audio digitali od analogici (Referti Medici, Consigli Comunali,...);
- progettazione ed erogazione di servizi di Call Center Inbound;
- progettazione ed erogazione servizi di front office e back office.

Data la natura dei servizi erogati, La Bottega Informatica considera l'implementazione e il mantenimento di un Sistema di Gestione integrato Qualità / Sicurezza delle Informazioni un fattore determinante per garantire la soddisfazione e la tutela del proprio patrimonio informativo ed in genere delle aspettative di tutti i portatori di interessi.

Campo Di Applicazione

Il campo di applicazione del SGI implementato da La Bottega Informatica è definibile attraverso i seguenti elementi:

- Processi di Business:
*"Inserimento dati (data entry), scansione ed archiviazione ottica.
Trascrizione di referti diagnostici, consigli comunali e di qualsiasi genere di riunione.
Progettazione ed erogazione di servizi di call center per privati e pubblica amministrazione. Progettazione ed erogazione del servizio di inserimento lavorativo e tirocinio orientativo rivolto a persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale."* Il sistema di gestione della qualità si estende inoltre alla progettazione ed erogazione di servizi di Front Office.
- Sede operativa di La Bottega Informatica situata in Via Buffalora 3/h - 25135 Brescia
- Architettura di rete e dei sistemi informativi a supporto dei processi di Business.

Obiettivi

Il Sistema di Gestione Integrato della La Bottega Informatica si pone come obiettivi:

- *Garantire la soddisfazione di tutti i portatori di interessi* attraverso il miglioramento continuo dei propri processi;
- *Garantire un elevato livello di sicurezza delle informazioni* nell'ambito della progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi, attraverso l'identificazione, la valutazione ed il trattamento dei rischi ai quali i servizi stessi sono soggetti;
- *Promuovere il potenziale sociale delle persone*, ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- *Sviluppare il principio della sussidiarietà*, ossia promuovere l'auto - organizzazione dei cittadini;
- *Preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale fornitore affidabile e competente;*
- *Aumentare, nel proprio personale, il livello di sensibilità e la competenza su temi di qualità e sicurezza delle informazioni.*

Per raggiungere gli obiettivi di miglioramento prefissati il Sistema di Gestione Integrato del La Bottega Informatica definisce:

- *una struttura organizzativa che si articola in risorse, responsabilità e procedure;*
- *un insieme di misure organizzative, tecniche e procedurali a garanzia del soddisfacimento dei fondamentali requisiti di sicurezza delle informazioni, riassumibili in:*
 - **Riservatezza**, ovvero la necessità dell'informazione di essere nota solo a chi ne ha i privilegi;
 - **Integrità**, ovvero la necessità dell'informazione di essere modificata solo ed esclusivamente da chi ne possiede i privilegi;
 - **Disponibilità**, ovvero la necessità dell'informazione di essere accessibile e utilizzabile quando richiesto dai processi e dagli utenti che ne godono i privilegi.

Cooperativa sociale
LA BOTTEGA INFORMATICA
