

POL Politica del sistema di gestione

Storia della versione

Versione	Data	Autore	Approvato da
1	03/02/2026	Luca Trecarichi	Biagio Passaro
2	09/06/2026	Luca Trecarichi	Biagio Passaro

Indice

- Descrizione della versione
- Scopo
- Campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Ruoli e responsabilità
- Impegno e obiettivi del sistema di gestione
- Archiviazione e aggiornamento
- Documenti di riferimento

Descrizione della versione

Rispetto alla versione precedente, le principali modifiche sono:

- Il perimetro della politica è stato ampliato dal Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) al Sistema di Gestione Integrato (SGI), integrando gli ambiti qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni in un unico documento di indirizzo
- I riferimenti normativi sono stati estesi con l'introduzione di ISO 14001 e ISO 27001 accanto a ISO 9001
- I termini e le definizioni sono stati integrati con la terminologia propria della gestione ambientale e della sicurezza delle informazioni
- La designazione del ruolo di riferimento è stata aggiornata da "Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità" a "Responsabile del sistema di gestione", in coerenza con il perimetro integrato
- La sezione dedicata agli impegni e obiettivi è stata ristrutturata con sottosezioni specifiche per la protezione dell'ambiente e la sicurezza delle informazioni
- Gli impegni trasversali comprendono ora la conformità agli obblighi ambientali, la prevenzione dell'inquinamento e la protezione del patrimonio informativo aziendale

Scopo

La presente politica stabilisce i principi fondamentali, gli impegni e gli indirizzi strategici che guidano il Sistema di Gestione Integrato (SGI) di VoiSmart S.r.l. negli ambiti della qualità dei prodotti e dei servizi, della tutela ambientale e della sicurezza delle informazioni. L'Alta Direzione adotta e mantiene aggiornata questa politica affinché risulti appropriata al contesto dell'organizzazione, PMI innovativa italiana attiva nel settore delle tecnologie per le telecomunicazioni e dei servizi cloud SaaS, e ne supporti la missione di sviluppare e fornire soluzioni di comunicazione avanzate, affidabili e sicure per il mercato B2B e il settore pubblico.

La politica esprime la visione di coniugare l'eccellenza tecnologica e l'innovazione continua con la responsabilità ambientale e la protezione del patrimonio informativo, nel rispetto delle esigenze delle parti interessate e del contesto identificati nell' *Analisi del contesto* . Essa costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi del SGI e per la promozione del miglioramento continuo in ogni area di attività, in conformità ai requisiti di ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001.

Campo di applicazione

La presente politica si applica a tutte le attività di VoiSmart S.r.l. relative allo sviluppo software, alla progettazione, fornitura, installazione e manutenzione di soluzioni per le telecomunicazioni e all'erogazione di servizi cloud di tipo SaaS. Il campo di applicazione comprende le tre sedi operative dell'organizzazione (Via Benigno Crespi 57, Milano; Piazza Madre Teresa di Calcutta 48, Cerignola; Strada Regionale 630 Km 28,4, Spigno Saturnia)

e si estende a tutto il personale dipendente, ai collaboratori, ai consulenti e alle terze parti che operano per conto dell'organizzazione o che interagiscono con i suoi processi. La politica copre i processi di progettazione, sviluppo, erogazione del servizio, supporto tecnico post-vendita e gestione dell'infrastruttura cloud, nonché le attività con impatto ambientale e la gestione degli asset informativi.

Riferimenti normativi

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 27001

Termini e definizioni

- **Alta Direzione** : persona o gruppo di persone che, al più alto livello, dirigono e controllano un'organizzazione.
- **Aspetto ambientale** : elemento delle attività, dei prodotti o dei servizi di un'organizzazione che interagisce o può interagire con l'ambiente.
- **Conformità** : soddisfacimento di un requisito.
- **Disponibilità** : proprietà di essere accessibile e utilizzabile su richiesta di un'entità autorizzata.
- **Impatto ambientale** : modifica all'ambiente, negativa o positiva, derivante in tutto o in parte dagli aspetti ambientali di un'organizzazione.
- **Informazione documentata** : informazione che deve essere tenuta sotto controllo e conservata da un'organizzazione, unitamente al supporto sul quale è contenuta.
- **Integrità** : proprietà di accuratezza e completezza.
- **Miglioramento continuo** : attività ricorrente finalizzata ad accrescere le prestazioni.
- **Obiettivo** : risultato da conseguire, coerente con la politica dell'organizzazione, misurabile ove praticabile.
- **Parte interessata** : persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata da, o percepirsi influenzata da una decisione o un'attività.
- **Politica** : intenzioni e direzione di un'organizzazione, come espresse formalmente dalla sua Alta Direzione.
- **Prevenzione dell'inquinamento** : utilizzo di processi, pratiche, tecniche, materiali, prodotti, servizi o energie per evitare, ridurre o tenere sotto controllo la generazione, l'emissione o lo scarico di qualsiasi tipo di inquinante o rifiuto, al fine di ridurre gli impatti ambientali negativi.
- **Requisito** : esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

- **Riservatezza** : proprietà per cui l'informazione non è resa disponibile o divulgata a individui, entità o processi non autorizzati.
- **Rischio** : effetto dell'incertezza sugli obiettivi.
- **Sicurezza delle informazioni** : preservazione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni.

Ruoli e responsabilità

- **Alta Direzione** : stabilisce, approva e riesamina periodicamente la politica del SGI, garantendone l'appropriatezza al contesto aziendale e la coerenza con gli indirizzi strategici dell'organizzazione.
- **Responsabile del sistema di gestione** : assicura che la politica sia documentata, aggiornata, comunicata a tutto il personale e resa disponibile alle parti interessate rilevanti.
- **PBX North Business Unit Manager , PBX South Business Unit Manager , InPiazza Business Unit Manager** : promuovono la comprensione e l'applicazione della politica all'interno delle rispettive unità operative, garantendo la coerenza tra le attività quotidiane e gli impegni dichiarati.
- Tutto il personale: contribuisce attivamente al rispetto dei principi e al raggiungimento degli obiettivi espressi nella presente politica.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

L'Alta Direzione di VoiSmart S.r.l. persegue i principi e gli obiettivi strategici di seguito enunciati, che costituiscono il fondamento del SGI e il quadro di riferimento per la pianificazione degli obiettivi specifici a tutti i livelli dell'organizzazione, secondo le modalità definite nella *PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento* . Le attività di governo, controllo e miglioramento del SGI attraverso le quali l'Alta Direzione attua tali impegni sono descritte nella *PRO Processi direzionali* .

Qualità dei prodotti e dei servizi

VoiSmart riconosce nella qualità dei propri prodotti e servizi il presupposto essenziale per la soddisfazione dei clienti e la creazione di valore duraturo. L'organizzazione persegue l'eccellenza nelle soluzioni per le telecomunicazioni, nei servizi cloud SaaS e nel supporto tecnico, investendo con continuità nell'innovazione tecnologica delle proprie piattaforme di Cloud PBX, comunicazioni unificate, soluzioni omnicanale e sistemi di intelligenza artificiale conversazionale.

L'impegno per la qualità si traduce nel miglioramento continuo dei processi di progettazione, sviluppo, erogazione e assistenza post-vendita, nella soddisfazione dei requisiti contrattuali e normativi applicabili e nella rilevazione sistematica del grado di soddisfazione della clientela, i cui risultati alimentano le iniziative di miglioramento. La struttura organizzativa adottata favorisce la collaborazione interfunzionale e la flessibilità

nella gestione delle risorse, a supporto dell'efficacia del sistema qualità e della focalizzazione sulle esigenze del cliente.

Protezione dell'ambiente

VoiSmart riconosce il valore della tutela ambientale e si impegna a prevenire l'inquinamento, a ridurre gli impatti negativi generati dalle proprie attività e a promuovere l'utilizzo sostenibile delle risorse. Pur operando in un settore a ridotto impatto ambientale diretto, l'organizzazione individua nei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), nel consumo di energia elettrica e nella gestione degli spostamenti del personale tecnico i principali aspetti ambientali sui quali concentrare i propri sforzi di miglioramento, come emerso dall' *Analisi ambientale iniziale* .

L'organizzazione promuove la transizione verso pratiche operative a minor impatto, favorendo il lavoro da remoto, la scelta di fornitori cloud con data center ad alta efficienza energetica e la corretta gestione del ciclo di vita delle apparecchiature. VoiSmart si impegna a rispettare tutti gli obblighi di conformità ambientale applicabili e a contribuire, nei limiti delle proprie attività, alla mitigazione degli effetti del cambiamento climatico.

Sicurezza delle informazioni

VoiSmart tutela la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni lungo l'intero ciclo di vita degli asset informativi, adottando un approccio basato sul rischio proporzionato alla natura e alla criticità dei dati trattati. In qualità di fornitore di servizi cloud SaaS, l'organizzazione attribuisce particolare rilevanza all'isolamento dei dati dei clienti in ambienti multi-tenant, alla trasparenza dei controlli implementati e alla resilienza dell'infrastruttura.

Gli indirizzi strategici in materia di sicurezza delle informazioni sono approfonditi nella *POL Politica di sicurezza delle informazioni* , che dettaglia gli obiettivi e i principi operativi a presidio del patrimonio informativo aziendale. L'organizzazione promuove la diffusione di una cultura della sicurezza a tutti i livelli, riconoscendo nella consapevolezza e nella competenza del personale un fattore determinante per la protezione dei propri sistemi e dei dati affidati dai clienti.

Impegni trasversali

L'Alta Direzione si impegna inoltre a:

- soddisfare i requisiti applicabili a tutti gli ambiti coperti dal SGI, compresi quelli cogenti, normativi, contrattuali e volontari, monitorandone l'evoluzione attraverso le modalità definite nella *PRO Procedura di gestione dei rischi* ;
- mettere a disposizione le risorse necessarie (umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative) per l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGI;
- promuovere la consapevolezza e la competenza del personale in materia di qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni attraverso programmi di formazione e comunicazione efficaci;

- definire obiettivi misurabili e coerenti con la presente politica, monitorandone periodicamente il raggiungimento nell'ambito del riesame della direzione, condotto secondo la *PRO Gestione riesame della direzione* ;
- garantire che la presente politica sia disponibile come informazione documentata, comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione secondo le modalità previste dalla *PRO Procedura gestione comunicazione* , e resa accessibile alle parti interessate rilevanti, anche attraverso la pubblicazione sul sito web istituzionale.

Archiviazione e aggiornamento

La presente politica è conservata come informazione documentata all'interno del sistema di gestione documentale dell'organizzazione, secondo le modalità stabilite nella *PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate* . Il **Responsabile del sistema di gestione** ne cura la distribuzione controllata e l'accessibilità a tutto il personale. La politica è riesaminata almeno in occasione di ogni riesame della direzione, oppure a seguito di cambiamenti significativi nel contesto organizzativo, nel quadro normativo applicabile o negli indirizzi strategici dell'azienda. Ogni revisione è approvata dall'Alta Direzione e le versioni superate sono archiviate con indicazione della data di sostituzione.

Documenti di riferimento

- Analisi ambientale iniziale
- Analisi del contesto
- POL Politica di sicurezza delle informazioni
- PRO Gestione riesame della direzione
- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Procedura di gestione dei rischi
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate
- PRO Procedura gestione comunicazione
- PRO Processi direzionali