



**Solutio**

## Políticas de Calidad Parte interesadas



### Nota sobre confidencialidad

Este archivo/documento es propiedad de Solutio y su contenido es confidencial. No está permitido el uso, reproducción o la divulgación del contenido de este material sin permiso previo y por escrito de la empresa propietaria.

Derechos de Autor

© 2024, **SOLUTIO**. All rights reserved

## Contenido

---

Contenido .....	2
1 Introducción .....	3
2 Política de Calidad y Medioambiente .....	3
3 Política del Sistema de Gestión Seguridad de la Información .....	4
4 Política del Sistema de Gestión de Servicios de TI .....	5
5 Comunicación a Partes Interesadas .....	6

## 1 Introducción

---

La Calidad es un factor estratégico para la competitividad y la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas, por lo tanto, desde el Departamento de Calidad trabajamos diariamente para conseguir la mejora continua de los servicios que ofrecemos. En Solutio somos conscientes de que la calidad abarca y es aplicable a todos nuestros procesos. Es por ello, que nuestro sistema tiene un enfoque global, integrado, comprometido con la Seguridad de la Información, la Calidad, el Medioambiente y la Gestión de Servicios, tal y como recogen nuestras Políticas de Calidad para partes interesadas.

## 2 Política de Calidad y Medioambiente

---

Esta Política se establece como marco en el que se debe llevar a cabo dicha actividad de Calidad y Medioambiente, de manera que se garantice a los clientes y demás partes interesadas el compromiso adquirido por la entidad a través de su SGI, por lo que su alcance son todas las actividades relacionadas con las líneas de negocio de gestión.

Los principios que rigen las actuaciones que la entidad sigue en materia de Calidad y Medioambiente son los siguientes:

- La constante preocupación por la satisfacción del Cliente.
- La consecución de los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, con el compromiso de la mejora permanente del Sistema Integrado de Gestión, involucrando a todo el personal de la empresa.
- La adecuación de los Recursos Humanos a estos Objetivos, mediante la formación que resulte necesaria para la consecución de los objetivos previstos en materia de calidad y medio ambiente.
- La mejora continua:
  - De los productos y servicios ofrecidos procurando alcanzar la máxima satisfacción del cliente, dentro del marco legal establecido y vigente en cada momento.
  - De la gestión y del comportamiento medioambiental, mediante la prevención y el análisis de las causas últimas de problemas surgidos, no limitándose sólo a la detección de estos.
  - De la satisfacción del cliente, mediante las actuaciones necesarias para fomentar la comunicación de todas aquellas necesidades o sugerencias de mejora que permitan prestar un servicio de mayor calidad.
- El compromiso de la protección del medio ambiente, implantando las medidas necesarias para prevenir la posible contaminación de suelos, atmósfera o aguas, en el proceso de toma de decisiones, en la planificación y en la ejecución de las actividades,

de manera que sean ejecutadas de una manera respetuosa con el entorno que nos rodea.

- El cumplimiento de la legislación vigente aplicable en los ámbitos nacional, autonómico y local y, en el caso concreto de la reglamentación medioambiental, con especial hincapié en los aspectos relativos a la atmósfera, agua y residuos, de manera que se garantice que la actividad empresarial se lleva a cabo de acuerdo con esas exigencias, estableciendo así un compromiso con todas las partes interesadas.
- El compromiso de cumplimiento de otros requisitos que la organización suscriba en relación con sus aspectos ambientales.
- El análisis y la valoración de las actuaciones realizadas hasta el momento, evidenciándolas mediante registros cuyas conclusiones ayuden al fomento de la mejora continua del sistema de gestión.
- El comportamiento ético profesional en todos los niveles de la organización, en el desarrollo de productos y en la gestión con clientes y proveedores.
- La difusión de la Política de Calidad y Medio Ambiental todas las personas que conforman el equipo humano de la organización en todos los niveles, así como la comprensión de esta.

Sobre la base de esta Política y anualmente, la Dirección aprobará los objetivos y metas para la organización, de manera que se establezcan las líneas de mejora de la organización para ese período. Dichos objetivos serán revisados anualmente.

### **3 Política del Sistema de Gestión Seguridad de la Información**

---

El propósito de esta Política de la Seguridad de la información es preservar los activos de información de SOLUTIO, de manera que esté protegida contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad, trazabilidad, autenticidad e integridad.

Es por ello que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en conformidad con los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 27001:2022 y con los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- La información está protegida contra pérdidas de disponibilidad, confidencialidad, trazabilidad, autenticidad e integridad.
- La información está protegida contra accesos no autorizados.
- Se cumplen los requisitos del negocio respecto a la seguridad de la información y los sistemas de información.
- Se desplegarán los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas.
- Las incidencias de seguridad son comunicadas y tratadas apropiadamente.
- Se establecen procedimientos para cumplir con esta Política.

- Su cumplen los requisitos legales aplicables.
- El responsable de Seguridad de la Información será el encargado de mantener esta política, los procedimientos y de proporcionar apoyo en su implementación.
- Los responsables de cada área de negocio serán los encargados de implementar esta Política y sus correspondientes procedimientos dentro de su área.
- Cada empleado es responsable de cumplir esta Política y sus procedimientos según aplique a su puesto de trabajo.
- Se establece como caso disciplinario en caso de incumplimiento de esta Política
- Es política de SOLUTIO implementar, mantener y realizar un seguimiento del SGI.

La Dirección de SOLUTIO, se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de SOLUTIO contemplado en el alcance, de acuerdo con las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

## 4 Política del Sistema de Gestión de Servicios de TI

---

SOLUTIO considera que la provisión de servicios a nuestros clientes es una parte fundamental de nuestro negocio, y por ello la Gestión de Servicios ocupa un lugar destacado dentro de sus objetivos, alineada con la estrategia definida para el desarrollo del negocio. Es por ello que ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de Servicios, en conformidad con los requisitos de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1 como soporte organizativo y metodológico, para emprender el camino de la mejora continua a través de los siguientes principios:

- Asegurar que los servicios están alineados con las necesidades de nuestros clientes y usuarios.
- El cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales y los reglamentarios
- Disposición de personal técnicamente competente y debidamente adiestrado para llevar a cabo las tareas con las garantías de calidad exigibles.
- La participación activa de todo el personal basada en el concepto de autogestión del puesto de trabajo y en la formación continua.
- El establecimiento de las medidas necesarias para prevenir, estudiar y eliminar, siempre que ello sea posible, los factores que puedan afectar de un modo negativo a la gestión de los servicios de TI.
- El establecimiento de objetivos anuales y la asignación de los recursos, tanto técnicos como materiales y humanos, para su realización, que garantice la mejora continua de los niveles de calidad deseados.

- Mejorar la comunicación entre el personal que participa en la prestación de servicios y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos de prestación de los servicios TI

La Dirección de SOLUTIO, se compromete a liderar este proceso y a asignar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios de TI, satisfacer las exigencias de los clientes y conseguir los objetivos fijados.

La presente política es conocida y suscrita por todo el personal de SOLUTIO contemplado en el alcance, de acuerdo con las exigencias de la Dirección. Esta política será revisada con una periodicidad máxima anual, y sus cambios deberán ser aprobados por la Dirección General de la organización.

## 5 Comunicación a Partes Interesadas

---

Desde Grupo Solutio, se dará a conocer a nuestras partes interesadas por medio de nuestra web del grupo Solutio las políticas de partes interesadas (Calidad, Medio ambiente, Seguridad, TI).