



Técnicas Competitivas



POL_SG_7 Política de Calidad y Medio Ambiente

Versión 6.0 23 de marzo 2018





Control de Versiones

V6_ Política aprobada por Comité de Seguridad el día 23 de marzo de 2018.

Este texto anula el anterior que fue aprobado por Comité de Seguridad el día 21 de febrero de 2017

**Principales
Modificaciones**

Adaptación Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Firmado por

Rosendo Rebozo – Director General

Confidencialidad

INTERNO

La presente documentación es propiedad de Técnicas Competitivas, tiene carácter de confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito a Técnicas Competitivas, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.



ÍNDICE

1	Política de Calidad y Medio Ambiente. Aprobación y entrada en vigor.....	4
2	Misión de Técnicas Competitivas.....	4
3	Sistema Integrado de Gestión.....	4
4	Ámbito de Aplicación.....	6
5	Marco Normativo	6
6	Organización de la Seguridad	7
7	Profesionalidad. Obligaciones del Personal y Formación	9
	7.1 Procedimiento de Designación y Renovación de Responsabilidades	9
8	Datos de Carácter Personal.....	10
9	Gestión de Riesgos.....	10
10	Conformidad.....	10
11	Terceras Partes	10

1 Política de Calidad y Medio Ambiente. Aprobación y entrada en vigor

Esta Política de Calidad y Medio Ambiente complementa las políticas de Técnicas Competitivas dentro del Sistema Integrado de Gestión.

**Texto aprobado el día 23 de marzo de 2018 por el Comité de Dirección.
Esta Política es efectiva desde dicha fecha y hasta que sea reemplazada por una nueva Política. Este texto anula el anterior, que fue aprobado el día 21 de febrero de 2017 por el Comité de Dirección.**

La Política de Calidad y Medio Ambiente se desarrolla por medio de normativa que está a disposición de todos los miembros de la organización que necesiten conocerla, en particular para aquellos que utilicen, operen o administren el Sistema de Gestión Integrado

Es misión del Comité de Dirección la revisión anual de esta Política y la propuesta de revisión o mantenimiento de la misma.

La Política será aprobada por el Comité de Dirección y difundida para que la conozcan todas las partes afectadas.

2 Misión de Técnicas Competitivas

Desde 1990, Técnicas Competitivas se ha consolidado como empresa de referencia en el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información y de telecomunicaciones.

Nuestro objetivo es dar servicio a nuestros clientes de forma fácil, segura y rápida mejorando continuamente, con la máxima eficiencia en los procesos y en la gestión y preocupándonos por adoptar una actitud responsable con el Medio Ambiente. Para ello desarrollamos un **Sistema de Gestión Integrado**, articulado en nuestra Política y desarrollado en base a Planes Estratégicos que se revisan anualmente.

3 Sistema Integrado de Gestión

Nuestro Sistema de Gestión está basado en las normas internacionalmente ISO 9001:2015 Calidad e ISO 14001:2015 Medio Ambiente y como empresa de tecnologías de la información, aseguramos la Gestión de los Servicios TI conforme a prácticas reconocidas ISO 20001 y velamos por la Seguridad de la Información, reconociendo el activo estratégico que está suponiendo para Técnicas y todas las partes relacionadas, implantando las directrices y política de seguridad según norma Internacional ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad.

Filosofía

- 📍 **Nuestro foco es trabajar por y con el Cliente**
- 📍 **Ofrecer una Gestión de Servicios Excelente, basada en Mejores Prácticas**
- 📍 **Orientados a la Innovación y la Mejora Continúa**
- 📍 **Gestionados por Procesos**
- 📍 **Hacia una Oficina sin papeles: Gestión Documental Electrónica y Gestión del Conocimiento**
- 📍 **Apyados en Metodologías y Tecnología**
- 📍 **Un Sistema de Gestión Sencillo y Accesible**
- 📍 **Impulsado por las Personas y Equipos**

Compromisos

- 📍 **Aumentar la Satisfacción de los Clientes**
- 📍 **Ofrecer Calidad, Eficiencia y Seguridad en los Servicios**
- 📍 **Contribuir a la Innovación y Mejora Continua**
- 📍 **Minimizar los impactos sobre el Medio Ambiente**

Desarrollamos relaciones duraderas con nuestros clientes, basadas en la confianza que se deriva del conocimiento mutuo, del cumplimiento de los requisitos y las promesas y de una atención esmerada y personalizada. Nos esforzamos por ofrecer servicios y productos que sean fiables, seguros, innovadores y atractivos a precios competitivos.

Los valores compartidos: Pasión, Respeto, Profesionalidad y Excelencia, son los pilares sobre los cuales hemos construido nuestra cultura de empresa.

Fomentamos un entorno laboral que permite el crecimiento, formación y realización individual de todos y cada uno de nuestros profesionales. El equipo humano de Técnicas Competitivas trabaja para obtener la satisfacción total del cliente, ya que para nosotros...

¡El Cliente es nuestro foco principal!

4 Ámbito de Aplicación

La Política de Calidad y Medio Ambiente es aplicable a todo el personal de Técnicas Competitivas que den soporte a sus procesos dentro de los alcances especificados.

El objetivo preferente es proporcionar a los empleados, clientes y partes interesadas las adecuadas medidas de calidad y medio ambiente de Técnicas Competitivas.

La Calidad y el Medio Ambiente es parte de la operativa habitual que compete a todos los empleados y colaboradores de Técnicas Competitivas, quienes deberán desarrollar sus actividades, conociendo, asumiendo y aplicando las normas y procedimientos de Técnicas Competitivas.

La eficacia de la Organización de Calidad y Medio Ambiente se basará en el cumplimiento de las normas corporativas y del Buen Servicio de las empresas contratadas, estableciéndose los necesarios mecanismos de seguimiento y control.

Es necesaria la máxima utilización de las sinergias que se derivan de las distintas actividades de Técnicas Competitivas, y el compromiso de todos para lograr la máxima eficacia y eficiencia de las medidas y mecanismos de Calidad y Medio Ambiente.

Esta Política de Calidad y Medio Ambiente se aplica a las actividades definidas en el documento ALC_SG_13 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a saber:

La prestación de servicios de ingeniería, consultoría, outsourcing y asistencia técnica, destinados a entidades públicas y privadas, en los siguientes ámbitos:

- Diseño, Desarrollo e Implantación de Proyectos de Desarrollo de Software.
- Soporte Técnico Remoto, Telefónico y de Puesto de Trabajo
- Suministro, Implantación y Mantenimiento de Software de Terceros
- Servicios de Mantenimiento de Sistemas de Información (Software, Hardware, Hosting, Housing y Copias de Seguridad).

Exclusiones

- Suministros
- Medios

5 Marco Normativo

El sistema de gestión integrado queda formalmente establecido mediante una normativa de, formada por la presente política y las normas y procedimientos operativos que la desarrollan y forma parte del Sistema Integrado de Gestión de Técnicas Competitivas.

El Responsable de Sistema de Gestión, se encarga de la gestión de los documentos, debiendo asegurar que ésta sea completa y proporcione información suficiente para definir las necesidades en el ámbito de aplicación.

Los documentos de la normativa de seguridad son publicados y divulgados con el objetivo de que sean conocidos y aplicados por todos los usuarios afectados.

Técnicas Competitivas está comprometida con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad, ya sea de carácter general (Código de Comercio, Código Civil, etc.) o específico,

Y toma como referencia para su Sistema de Gestión:

- **La norma internacional ISO 9001: 2015** Sistemas de Gestión de Calidad
- **La norma internacional ISO 14001: 2015** Sistemas de Gestión Ambiental

6 Organización de la Seguridad

Técnicas Competitivas, tiene definida una Organización del Sistema de Gestión con roles funciones y Responsabilidades, tanto generales como específicas.

La gestión de los procesos recogidos en el Sistema Integrado de Gestión, es responsabilidad de un conjunto de personas con funciones concretas, definidas y documentadas.



Comité de Dirección

Comité de Seguridad

- Responsable de Tratamiento
- Delegado de Protección de Datos
- Responsable de Información – Responsable de Servicio
- Responsable de Seguridad
- Responsable del Sistema de Información

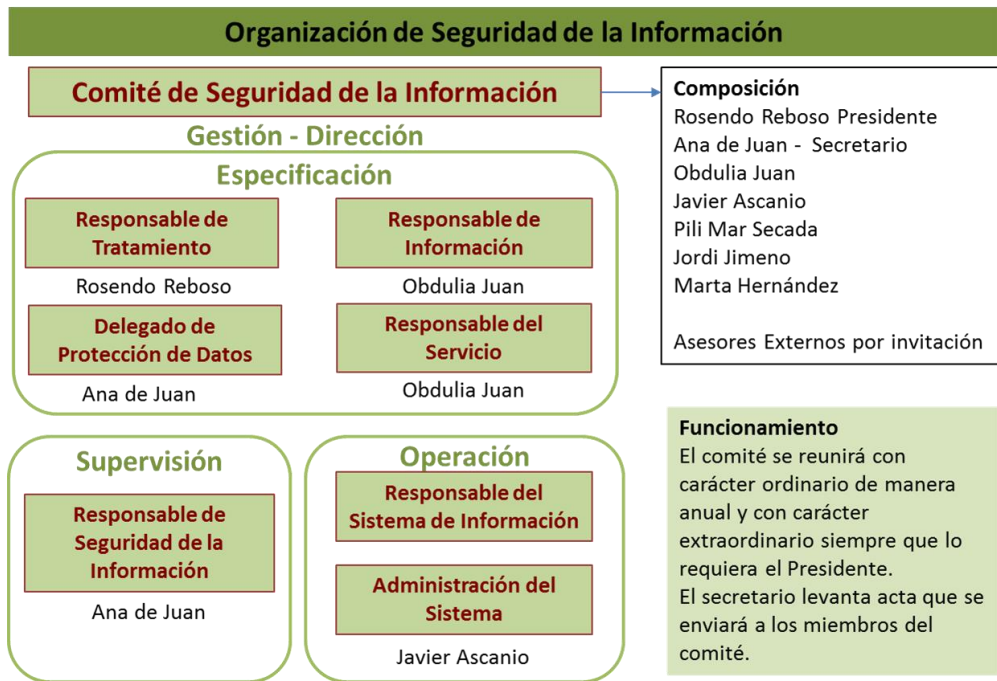


Imagen: Extracto ORG_SG_6. Organización de Seguridad de la Información. Funciones y Responsabilidades de Seguridad de la Información _A6

7 Profesionalidad. Obligaciones del Personal y Formación

Todos los empleados de Técnicas Competitivas tienen la obligación de conocer esta Política de Calidad y Medio Ambiente, que es de obligado cumplimiento dentro del alcance identificado, siendo responsabilidad del Comité de Dirección disponer los medios necesarios para que la información llegue a los afectados.

Para ello se establece un programa de concienciación continua para atender a todos los miembros de Técnicas Competitivas, en particular a los de nueva incorporación. Las personas con responsabilidad en el uso, operación o administración del Sistema de Gestión Integrado TIC dentro del alcance recibirán la formación que la necesiten para realizar su trabajo. La formación será obligatoria antes de asumir una responsabilidad, tanto si es su primera asignación o si se trata de un cambio de puesto de trabajo o de responsabilidades en el mismo.

El Sistema Integrado de Gestión en TCSA está atendido, revisado y auditado por personal cualificado, dedicado e instruido en todas las fases de su ciclo de vida: planificación, operación, revisión y mejora

TCSA exigirá a las organizaciones que les presten servicios en nuestros proyectos que cuenten con profesionales cualificados, de manera objetiva y no discriminatoria y con unos niveles idóneos de gestión y madurez en los servicios prestados.

7.1 Procedimiento de Designación y Renovación de Responsabilidades

El Responsable de Sistema de Gestión Integrado será nombrado por el Comité de Dirección. El nombramiento se revisará y o renovará cada 2 años o cuando el puesto quede vacante. A su vez, la designación y renovación del resto de roles con su ámbito de responsabilidad, miembros y relación con otros elementos de la organización, son competencia de la Dirección de Estrategia Corporativa en colaboración con la Dirección General.

En caso de conflicto entre los diferentes los responsables que componen la estructura organizativa, este será resuelto en el seno del Comité de Dirección.

8 Datos de Carácter Personal

Técnicas Competitivas trata datos de carácter personal siguiendo un procedimiento de Protección de Datos Personales, al que tendrán acceso sólo las personas autorizadas, recoge los ficheros afectados y los responsables correspondientes. Todos los sistemas de información de Técnicas Competitivas se ajustarán a los niveles de seguridad requeridos por la normativa para la naturaleza y finalidad de los datos de carácter personal recogidos.

9 Gestión de Riesgos

En Sistema de Gestión Integrado sujeto a esta Política se realiza realizar un análisis de riesgos, evaluando las amenazas y los riesgos a los que están expuestos. Este análisis se revisará:

- regularmente, al menos una vez al año;
- cuando cambie sustancialmente la información manejada;
- cuando cambien los servicios prestados dentro del alcance;
- cuando ocurra un incidente muy grave del Sistema de gestión de Calidad y Medio Ambiente;

Los análisis de riesgos se llevarán a cabo siguiendo siempre una misma metodología que estará procedimentada en el PRO_84 Proceso de Gestión de Riesgos

10 Conformidad

Técnicas Competitivas adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener sus sistemas adaptados a la normativa legal vigente, y especialmente a aquellas regulaciones legales relativas al tratamiento de los datos de carácter personal.

Con carácter periódico se realizarán auditorías que comprueben el grado de conformidad con la política y la legislación, y revisiones que determinen el grado de cumplimiento de los objetivos de establecidos y la eficacia de los controles establecidos. Los resultados obtenidos determinarán las líneas de actuación a seguir y las posibles modificaciones a realizar sobre los controles y la normativa de seguridad.

Es responsabilidad de todas las áreas conocer y cumplir la legislación vigente de aplicación en sus ámbitos de actuación, incluyendo especialmente las áreas responsables de desarrollo de servicios.

11 Terceras Partes

Técnicas Competitivas, mantendrá relaciones de cooperación en materia de Calidad y Medio Ambiente con las autoridades competentes, proveedores de servicios informáticos o de comunicación, así como organismos públicos o privados.

Las contrataciones y acuerdos de nivel de servicios que se establezcan con terceros incluirán cláusulas y garantías de cumplimiento de los requisitos de calidad y medio ambiente que exija Técnicas Competitivas y la normativa legal vigente.

Las terceras partes relacionadas con Técnicas Competitivas dentro del alcance, firman con la empresa un acuerdo que protege la información intercambiada.

Cuando se utilizan servicios de terceros o ceda información a terceros, se les hará partícipes de esta Política de Calidad y Medio Ambiente. Dicha tercera parte quedará sujeta a las obligaciones establecidas en dicha Política, pudiendo desarrollar sus propios procedimientos operativos para satisfacerla.

Cuando algún aspecto de la Política no pueda ser satisfecho por una tercera parte según se requiere en los párrafos anteriores, se requerirá un informe del Responsable del Sistema de Gestión Integrado que precise los riesgos en que se incurre y la forma de tratarlos. Se requerirá la aprobación de este informe por Dirección Estratégica-Operaciones.