



SGI02- Política de Calidad

Firmaprofesional



13 de septiembre de 2023



INFORMACIÓN GENERAL

Validado por	Comité de Calidad
Tipo	Documentación General Procedimiento Registro Instrucción Técnica Plantilla
Clasificación	Público Confidencial Uso Interno
Versión	230913
Estado	Borrador en curso Aprobado Retirado

HISTÓRICO DE VERSIONES

Versión	Sección y cambios	Autor
230913	<ul style="list-style-type: none"> • Separación de la Política de Calidad de la Política de Seguridad y Continuidad • Referencias a la integración con el Grupo Logalty 	M ^a José Prieto

1 Introducción

La Dirección de Firmaprofesional, integrada en el Grupo Logalty, es consciente de la importancia de la Calidad a la hora de satisfacer las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas proporcionando productos y servicios de alta calidad, así como es su obligación garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales y otras normativas aplicables a las actividades que realiza.

Por ello, se ha decidido implantar un Sistema de Gestión de Calidad que permita dar cumplimiento a estos objetivos generales de la compañía de modo que sea efectivo y eficiente para lograr así los beneficios de todas las partes interesadas.

Se promoverá la mejora continua de la eficacia de nuestro sistema, procesos y actividades, como objetivo permanente de Firmaprofesional, así como sostener e incrementar la satisfacción del cliente.

2 Principios

Firmaprofesional considera que una gestión adecuada de la seguridad de la información es fundamental para asegurar la calidad del negocio, minimizar los posibles daños y maximizar el retorno de las inversiones y las oportunidades de negocio.

En consecuencia, manifestamos el compromiso con nuestra Política de Calidad a través de los siguientes principios:

- Mantenernos como una empresa líder en el sector y fuertemente orientada al cliente, con un alto nivel de profesionalidad que nos permita satisfacer las expectativas del mismo, así como los requisitos contractuales y legales, identificando para ello las legislaciones de aplicación a las líneas de negocio desarrolladas.
- Mantener una adecuada comunicación con nuestros clientes, recopilando sugerencias y posibles nuevas necesidades con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios, intentando también incorporar los requisitos solicitados por los clientes en nuestros productos.
- Crear un marco de trabajo que nos permita operar con altos índices de productividad, de manera acorde con nuestros valores y a través de la mejora continua de nuestros procesos.
- Propiciar un entorno y método de trabajo agradable, flexible y creativo, que permita a nuestro equipo mostrar un alto nivel de motivación y compromiso con la mejora continua, la excelencia de nuestro trabajo y la satisfacción de nuestros clientes.
- Fomentar la motivación de todo el personal para que participe activamente de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir las necesidades formativas de los empleados y demás partes interesadas para el correcto desempeño de su trabajo, haciendo especial hincapié en la calidad y la seguridad de la información, y proporcionar esta formación mediante el establecimiento de planes adecuados.
- Establecer una cultura de gestión de calidad basada en la determinación de los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos de la entidad.

3 Responsabilidades

Para la consecución de nuestros objetivos es fundamental la colaboración de todo el personal de la entidad, que contará en todo momento con el apoyo de la Dirección. A tal efecto, la Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad promoviendo y comunicando las políticas de la entidad en las diferentes áreas, así como estableciendo los roles y responsabilidades en la organización. En concreto la organización posee un Comité de Calidad, un responsable de Calidad y un responsable del Sistema de Información, así como el resto de los perfiles necesarios para garantizar la Calidad de los servicios. Firmaprofesional posee un procedimiento que define las responsabilidades de cada uno de los perfiles y funciones y tareas de los diferentes comités.

4 Procesos de Calidad

Todo el personal de Firmaprofesional, integrada en el Grupo Logalty, contribuye a alcanzar y mantener un nivel de desempeño en los procesos de la entidad acorde a los requisitos de los clientes y demás partes interesadas. Es por ello que adoptar una cultura de mejora continua e imparcialidad en todos los estamentos de la entidad repercutirá en una mejora de los servicios prestados y, por consiguiente, en una mayor satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

El incumplimiento de los requisitos establecidos en materia de calidad puede repercutir negativamente en la capacidad de la organización de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, así como en el mantenimiento de las certificaciones de la entidad.

Firmaprofesional se rige y acoge a la legislación europea, nacional y estándares técnicos internacionales, aplicables a los Prestadores de Servicios de Confianza, normativa de Protección de datos y Seguridad, así como toda regulación generalista que pueda afectar a su actividad. La organización posee un procedimiento por el cual se controla y actualiza dicha normativa.

El Sistema de Gestión de Calidad ha sido elaborado y ha de ser mantenido de forma que se priorice la prevención de las desviaciones frente a la corrección de las mismas de manera reactiva. La entidad posee un procedimiento de gestión documental que garantiza la eficiencia de dicho Sistema de Gestión de Calidad.

5 Aprobación y actualización

Esta política será revisada anualmente, y extraordinariamente cuando ocurran situaciones especiales y/o cambios sustanciales en el Sistema de Gestión de la Calidad. La política será comunicada al personal de la organización en el momento de su incorporación, así como ante cualquier cambio en esta. La última versión de la política estará disponible en la web o en un espacio específico definido en el repositorio interno del Grupo Logalty.

La presente Política de Calidad ha sido aprobada por la Dirección, con vigencia a partir de la fecha de su portada.