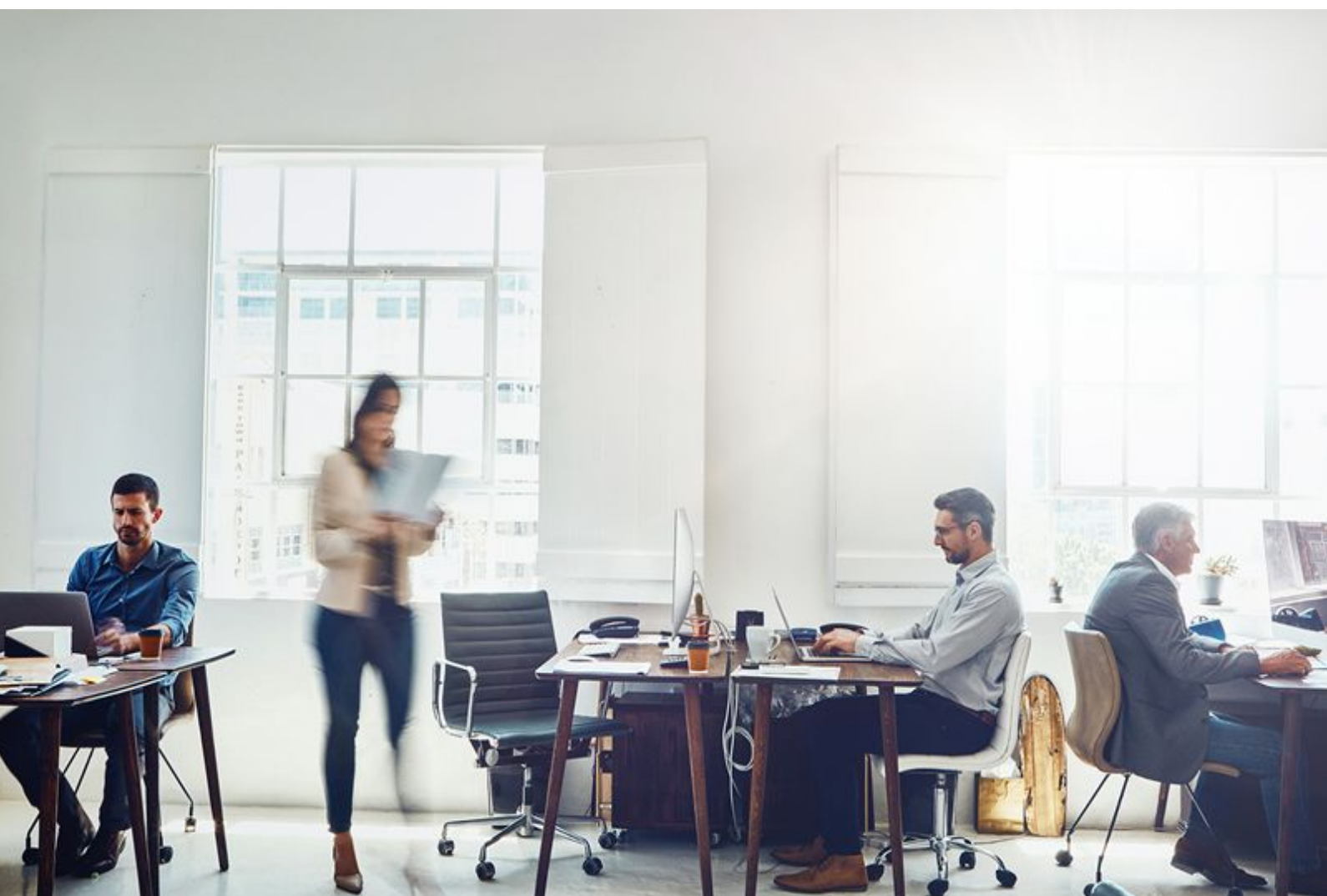


## Documentación General

# SGI02 - Política de Calidad y Seguridad

Versión: 201119

Clasificación: Interno



## Control documental

<b>Revisado por:</b> Oscar Conesa	
<b>Revisado por:</b> Ricardo del Pozo	
<b>Revisado por:</b> Xavier Tarrés	
<b>Aprobado por:</b> Chema López	<b>Fecha:</b> (ver firma electrónica)

## Histórico de versiones

<b>Versión</b>	<b>Sección y cambios</b>	<b>Autor</b>
130729	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versión inicial.</li> </ul>	Chema López
160419	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión por cambio de la norma ISO 9001 a versión 2015.</li> </ul>	Chema López
171113	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio de plantilla.</li> <li>• Revisión anual.</li> </ul>	Enrique Álvarez
181008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Añadido modo de comunicación de política a partes interesadas.</li> <li>• Revisión anual.</li> <li>• Cambio de plantilla.</li> </ul>	Enrique Álvarez
190919	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión anual.</li> </ul>	Enrique Álvarez
201008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión anual.</li> </ul>	M <sup>a</sup> José Prieto
201119	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al ENS</li> </ul>	M <sup>a</sup> José Prieto

# POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE FIRMAPROFESIONAL

La Dirección de Firmaprofesional es consciente de la importancia de la calidad y la seguridad de la información 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 Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información 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 seguridad de la información y la satisfacción del cliente.

Firmaprofesional considera que una gestión adecuada de la seguridad de la información es fundamental para asegurar la continuidad del negocio, minimizar los posibles daños y maximizar el retorno de las inversiones y las oportunidades de negocio. La seguridad de la información se define como la preservación de las tres características fundamentales de la información:

- **Confidencialidad:** La información perteneciente a la empresa debe ser conocida exclusivamente por las personas autorizadas, previa identificación, en el momento y por los medios habilitados.
- **Integridad:** La información de la empresa debe de ser completa, exacta y válida, siendo su contenido el facilitado por los afectados sin ningún tipo de manipulación.
- **Disponibilidad:** La información de la empresa esté accesible y utilizable por los usuarios autorizados e identificados en todo momento, quedando garantizada su propia persistencia ante cualquier eventualidad prevista.

En consecuencia, manifestamos el compromiso con nuestra Política de Calidad y Seguridad de la Información 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 y de la Seguridad de la Información.
- 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.
- Gestionar la continuidad del negocio desarrollando planes de continuidad conformes a metodologías de reconocido prestigio internacional.
- Establecer una cultura de gestión de calidad y seguridad basada en la determinación de los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos de la entidad.

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 Dirección. A tal efecto, la dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión integrado 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 Seguridad, un responsable de Seguridad y un responsable

del Sistema de Información, así como el resto de perfiles necesarios para garantizar la seguridad de la información. Firmaprofesional posee un procedimiento que define las responsabilidades de cada uno de los perfiles y funciones y tareas de los diferentes comités.

Todo el personal de Firmaprofesional 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 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 y seguridad de la información 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 Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información 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 Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información.

Esta política será revisada anualmente, y extraordinariamente cuando ocurran situaciones especiales y/o cambios sustanciales en el Sistema de Gestión de la Calidad y de la Seguridad de la Información. La política será comunicada al personal de la organización en el momento de su incorporación, así como ante cualquier cambio en esta. Las comunicaciones se realizarán vía correo electrónico. La última versión de la política estará disponible en formato impreso en los tablones de las oficinas de la organización, así como en formato digital en el directorio compartido del Sistema de Gestión Integrado.

Esta política no será obstáculo para el desarrollo de Declaraciones de Políticas de Seguridad específicas para el cumplimiento de determinados requisitos normativos o voluntarios. En

todo caso, las citadas Declaraciones de Políticas de Seguridad específicas serán coherentes con la presente política.

La presente Política de Calidad y Seguridad de la información ha sido aprobada por la Dirección, con vigencia a partir de la fecha de su firma.

 **firmaprofesional**

Firmaprofesional, S.A.

Noviembre de 2020