

# Política de **Calidad** y **Seguridad de la Información**

La Dirección de **ARTYCO** quiere dar a conocer, a través de este documento, a sus trabajadores, clientes y proveedores su convencimiento de que la Calidad y la Seguridad de la Información es un factor clave para el correcto desarrollo de la organización.

**ARTYCO** considera que tanto la Gestión de la Calidad como de la Seguridad de la Información, junto con la dotación de formación y recursos necesarios para el desarrollo de la actividad propia de esta organización, esto es, los **Servicios de Informática, Business Intelligence, Data Cleansing, Atención telefónica, Grabación y Logística**, son los principales pilares en los que se fundamenta el trabajo y esfuerzo diario.

Es la Política de la Calidad y de la Seguridad de la Información de **ARTYCO** ofrecer continuamente un servicio excelente y seguro a sus clientes, a través del uso de modernos procesos de trabajo y con un equipo humano altamente capacitado y comprometido en todos sus niveles en alcanzar la excelencia de los servicios prestados.

Para ello, el Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información tiene como objetivos:

- Gestión de la Calidad de los servicios prestados, conforme a la Norma Internacional ISO 9001:2008, Gestión de la Seguridad de la Información, conforme a la Norma Internacional ISO/IEC 27001:2005 y Gestión de la Calidad para el Desarrollo y Mantenimiento del Software, conforme a la Norma Internacional ISO 15504 (SPICE), mediante la responsabilidad y la participación de todos los integrantes de la compañía.
- Asignación eficaz de funciones y responsabilidades.
- Servicios de una calidad y seguridad de la información que satisfagan y superen las necesidades de nuestros clientes.
- Prevención de posibles defectos y posibles incidentes de seguridad de la información antes de que ocurran, trabajando orientados hacia la “mejora continua” y la comunicación.
- Gestión y control eficaz del proceso productivo mediante personal cualificado y especializado en la actividad de la empresa en la búsqueda de la Mejora continua de los procesos, procedimientos, productos entregados y servicios prestados al cliente, alcanzando a lo largo del tiempo una mayor madurez en su gestión y ejecución.
- Formación necesaria del personal conforme a los cambios técnicos e innovaciones tecnológicas a la que la actividad de la organización se viera sometida, para una

ejecución del trabajo con los niveles de calidad y seguridad de la información exigible.

- Evolución continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información, con el fin de adecuarnos a las exigencias de nuestros clientes, a través de:
  - Revisiones continuas del Sistema de Gestión de la Calidad y de Seguridad de la Información.
  - Establecimiento de indicadores de calidad y seguridad que nos permitan conocer el grado de eficacia y seguridad de nuestros procesos productivos.
  - Implantación de nuevos modelos, métodos y/o sistemas de gestión empresarial.
  - Fomento de la formación del personal de la organización en los aspectos débiles que se detecten a lo largo del ejercicio.
  - Búsqueda y desarrollo de nuevos documentos que describan con mayor claridad las actividades a realizar dentro de la organización (procedimientos, generales y específicos, etc.) y a su posterior implantación.
  - Realización de encuestas de satisfacción de calidad periódicas para conocer el grado de cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes.
  - Realización de auditorías de seguridad periódicas para conocer el grado de cumplimiento de la política de seguridad.
  - Establecer el nivel de seguridad basándose en análisis de riesgos.
- Mantener un contacto directo y buena comunicación con nuestros clientes, internos y externos, considerando sus sugerencias y quejas como una fuente para mejorar, y evaluando su satisfacción como objetivo siempre a mejorar.
- Realizar una buena gestión de nuestros recursos, tanto humanos (personal especializado) como materiales (económicos y financieros), para conseguir optimizar los resultados identificando los costes de la no calidad.
- Concienciación y motivación del personal de **ARTYCO** sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y de Seguridad de la Información.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación, reglamentación y normativas aplicables, así como todos aquellos requisitos que la organización considere oportunos llevar a cabo para mantener un sistema de gestión de la calidad y de seguridad de la información formal, que le permita conseguir una mejora continua de su actuación.
- Analizar los riesgos a los que está expuesta la Organización, y gestionarlos de la mejor forma posible para alcanzar el nivel de Riesgo aceptado por la máxima Dirección.