



POLÍTICA DE LA CALIDAD Y DE GESTIÓN AMBIENTAL

DECLARACIÓN PARA PANEL SISTEMAS INFORMÁTICOS, S.L.

Panel Sistemas Informáticos, S.L. en adelante **la Organización**, presta servicios y desarrollo de soluciones basadas en las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, y cuenta desde sus inicios con un activo muy importante: un equipo humano de profesionales que aportan una gran experiencia, altos conocimientos y capacidades y, sobre todo, ilusión y compromiso con la Empresa.

La Organización se encuentra en continuo crecimiento ya que ha sabido adaptarse a las nuevas necesidades surgidas como consecuencia del desarrollo tecnológico. El dominio de las últimas tecnologías, la disponibilidad y la calidad de los servicios prestados explican el continuo crecimiento en los últimos años de **la Organización** tanto en la cifra de negocio como en el número de empleados.

Nuestra misión es llegar a ser una referencia nacional en Servicios de IT. Que todos aquellas que trabajan con nosotros reciban un servicio de tal calidad, compromiso y responsabilidad que nos vean como **Organización** ideal para llevar a cabo sus proyectos; que piensen en nosotros como entrada y salida para nutrir sus necesidades; y que nuestros empleados vean en el grupo un entorno de desarrollo profesional y personal, una empresa que se preocupa por su futuro de forma personalizada.

En definitiva, una empresa que realiza su trabajo con Calidad, haciendo denotar nuestra profesionalidad y provocando confianza. Una empresa que adquiere Compromiso con todas las partes interesadas, teniendo en cuenta sus intereses y trabajando con actitud además de aptitud. Y una empresa en evolución, en continuo proceso de mejora interna y de desarrollo del talento de nuestros empleados.

Uno de nuestros pilares para alcanzar nuestros objetivos como Empresa, y del que emanan nuestras líneas estratégicas, es la **Política Integrada de Calidad y Gestión Ambiental de la compañía**, cuyos principales objetivos, que afectan a todos y cada uno de nuestros empleados, son:

Objetivos

1. Garantizar la calidad de los procesos, productos y servicios, así como el respeto por el medio ambiente en todas las actividades desarrolladas por **la Organización**.
2. Integrar en la actividad de **la Organización** criterios de desarrollo sostenible que garanticen una adecuada gestión de los recursos y una protección del entorno, promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y de la sociedad en general.
3. Promover la mejora continua de nuestro Sistema de la Calidad y de Gestión Ambiental, a través del compromiso absoluto de la Dirección y de todo el personal de **la Organización**.
4. Mantener la infraestructura adecuada y una gestión organizacional eficaz y eficiente.
5. Recoger la experiencia desarrollada en años anteriores y superar las expectativas expresas de nuestros clientes.
6. Mantener fluidos canales de comunicación con todas las partes interesadas involucradas en nuestros procesos.
7. Garantizar la difusión de esta Política entre todos nuestros empleados y la sociedad, estableciendo una comunicación fluida con las autoridades, comunidades locales y agentes interesados.
8. Desarrollar un esfuerzo de mejora continua de la eficiencia, productividad y rentabilidad involucrando a todas las áreas en el marco de nuestro sistema de gestión, a través del proyecto de mejora de la Calidad Software que desarrollamos y de los Servicios que prestamos.
9. Garantizar la Seguridad de la Información que se genera en el desarrollo de nuestra actividad, estableciendo los controles y medidas de protección necesarias para salvaguardarla de posibles amenazas.
10. Lograr que nuestros Recursos Humanos estén al nivel más alto del mercado, apostando por su Desarrollo Profesional, y potenciando la política de Tutorías y la Formación de nuestros empleados.
11. Cumplir todos los requisitos legales y normativos, así como todos los compromisos que se suscriban relacionados con los aspectos ambientales.

Premisas

Hay un conjunto de premisas importantes en nuestra Política de la Calidad y Gestión Ambiental:

1. Actitud y compromiso hacia la calidad y hacia la conservación del medio ambiente.

- ▶ **La Organización** considera que la Calidad y el respeto por el Medio Ambiente son objetivos estratégicos para todas sus actividades. La calidad, el servicio al Cliente y el respeto por el medio ambiente constituyen ventajas competitivas duraderas y un aspecto diferenciado importante frente a la competencia.
- ▶ **La Organización** entiende por Medio Ambiente todo el entorno en el cual operamos, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones. Por lo tanto, el nivel de concienciación con el Medio Ambiente debe partir de un claro compromiso de todos los empleados.

2. Trabajo en equipo y compromiso del personal para el logro de los objetivos organizacionales.

- ▶ La Dirección fija los objetivos a alcanzar para asegurar que se ofrece la calidad deseada a sus Clientes y para asegurar la minimización de su impacto en el medio ambiente. Asimismo, la Dirección de **la Organización** revisa el Sistema de Calidad y de Gestión Ambiental para verificar el grado de realización de dichos objetivos.
- ▶ El objetivo de satisfacción de las necesidades de los Clientes solamente es posible con el compromiso total de la Dirección y de los empleados. Teniendo en cuenta que el personal es el transmisor de la calidad de la empresa, es responsabilidad de todos y cada uno de los componentes de **la Organización**, comprometerse con la calidad de su propio trabajo, de acuerdo con los objetivos de calidad y medio ambiente de **la Organización**.
- ▶ **La Organización** entiende por Calidad la aproximación de sus servicios a la satisfacción de los Clientes cumpliendo sus necesidades y expectativas, desde los siguientes puntos de vista:
 - Adecuación a sus necesidades técnicas
 - Adecuación a sus necesidades de plazo
 - Adecuación a sus necesidades de precio
- ▶ Por tanto, el nivel de servicio debe partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades y requisitos de los Clientes por parte de **la Organización**.

3. Mejora continua de procesos y productos como objetivo permanente.

- ▶ Nuestras Políticas están perfectamente alineadas con las actividades que realiza **la Organización**:
 - Desarrollo de software y mantenimiento evolutivo. Factoría de Software.
 - Aseguramiento de la Calidad Software y Pruebas.
 - Soporte Técnico y Consultoría.
 - Prestación de Servicios Continuos de TI.



Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (S.G.C.G.A.) de la Organización

Nuestra Política integrada de Calidad y Medio ambiente queda reflejada en la implantación de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (S.G.C.G.A.)** el cual está basado en Procesos, lo que evidencia el compromiso de **la Organización** con una eficaz prestación de los servicios especificados y la mejora continua de los mismos.

La Organización establece, documenta, implanta y mantiene su S.G.C.G.A., y mejora continuamente su efectividad con revisiones realizadas anualmente, en base a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, CMMi-DEV y CMMi-SVC nivel 3 de madurez:

1. El **Sistema de Calidad** de **la Organización** se estructura según la norma **UNE-EN-ISO-9001:2015**.
2. El **Sistema de Gestión Ambiental** de **la Organización** se estructura según la norma **UNE-EN-ISO-14001:2015**.
3. Con respecto a la gestión de proyectos de Desarrollo y Mantenimiento de software, así como para la gestión de proyectos de tipo Servicio Continuo, el Sistema de Calidad se estructura bajo nuestra **metodología propia OGMA**.
4. **OGMA** se estructura bajo los estándares del modelo **CMMI® (Capability Maturity Model Integration)** para **Desarrollo (CMMi-DEV) y Servicios (CMMi-SVC) en nivel 3 de madurez**.
5. La Metodología OGMA es el estándar que deben utilizar las Áreas de Operaciones en todos los proyectos de desarrollo y mantenimiento de software, y de servicios continuos. Para tal fin, se cuenta con una guía de adecuación que, a partir del tipo de proyecto a gestionar, especifica las actividades de los procesos definidos que deben ejecutarse, así como los criterios a considerar para esta decisión.
6. El **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** se estructura según la norma **UNE-ISO/IEC 27001:2014** y establece su propia Política de Seguridad de la Información.

**Fdo.: Fco. Javier Zárate
Director General**