



# **POLÍTICA CORPORATIVA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

MUGE-DG-PLT 0001 - Rev. 25.0 Libre Difusión

Elaborado por: Gerencia de Calidad y Medio Ambiente	Revisado por: Dirección de Calidad y Medio Ambiente	Aprobado por: Dirección General
Fecha: 01/07/2022	Fecha: 01/07/2022	Fecha: 01/07/2022

NOTA: Los documentos impresos sin autorización serán considerados COPIAS NO CONTROLADAS. Las revisiones anteriores de este documento están obsoletas

**HISTÓRICO DE REVISIONES**

DESCRIPCIÓN	FECHA	REVISIÓN
Revisión del documento	05/05/2021	25.0
Estandarización de formatos de todas las políticas corporativas de la Organización.	01/07/2022	25.0



## **ÍNDICE**

1.	POLÍTICA CORPORATIVA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	4
1.1.	Objetivos de la Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente.....	4
1.2.	Premisas de la Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente .....	5
1.3.	Alcance.....	7
2.	DOCUMENTACIÓN.....	8
1.4.	Documentación Aplicable/Referencia.....	8
1.5.	Definiciones y Acrónimos.....	8

## **1. Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente**

### **1.1. Objetivos de la Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente**

Se emite esta política con los siguientes 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 expresadas 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.

## 1.2. Premisas de la Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente

Para el cumplimiento de los objetivos de esta política, la Organización establece las siguientes premisas y compromisos:

### 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 Organización, 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.

#### 4. 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:
- El **Sistema de Calidad de la Organización** se estructura según la norma **UNE-EN-ISO-9001:2015**.
- El **Sistema de Gestión Ambiental de la Organización** se estructura según la norma **UNE-EN-ISO-14001:2015**.
- 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**.
- **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**.
- 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.
- 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.

### 1.3. Alcance

Esta Política es de obligado cumplimiento **para todos los empleados y directivos de la Organización** (en adelante, "las personas de la Organización").

La Organización comunicará y difundirá esta Política entre todos ellos, y entre aquellos terceros y colaboradores para los que resulte relevante y/o de obligado cumplimiento, como es el caso de los proveedores de la Organización.

Ante cualquier duda, sugerencia o detección de irregularidades respecto al cumplimiento de esta Política, las personas de la Organización deberán ponerlo en conocimiento del Comité de Dirección, quien evaluará cada caso y establecerá, si es necesario, las sanciones correspondientes.

## **2. Documentación**

### 1.4. Documentación Aplicable/Referencia

Nº	Código	Título
a)	UNE-EN ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad
b)	UNE-EN ISO 14001	Sistema de Gestión Ambiental
c)	UNE-EN ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
d)	CMMI® (Capability Maturity-Model Integration) para Desarrollo (CMMi-DEV)	
e)	CMMI® (Capability Maturity-Model Integration) para Servicios (CMMi-SVC) en nivel 3 de madurez	

### 1.5. Definiciones y Acrónimos

Las definiciones y acrónimos se encuentran referenciadas en el Procedimiento de Terminología y Glosario de Términos (MUGE-CAL-GA-SI-PRC 0005).