

La Política de Calidad y Gestión de Servicios, Medio Ambiente y Seguridad de la Información se establece en el marco de los objetivos generales de la organización, su cultura y propósitos, asumiendo el compromiso prioritario de trasladar a todos los integrantes de la organización la necesidad del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios y mejorar su seguridad de la información. De esta forma se proporcionará un marco de referencia que permita establecer medidas de control y revisión de los objetivos de la calidad y gestión de servicios, medio ambiente y seguridad de la información que aseguren el progreso y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado de **TECON Soluciones Informáticas, S.L.**

Para ello, ha implantado un Sistema de Gestión Integrado basado en las directrices de las Normas **UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015, UNE-EN ISO/IEC 27001:2022 y UNE-ISO/IEC 20000-1:2018.**

En este sentido **TECON Soluciones Informáticas, S.L.** ofrece *“Servicios gestionados de preventa, consultoría e implantación de soluciones IT. Centro de servicios de atención al usuario (CAU). Servicios gestionados de auditoría física, preventa, diseño y ejecución de infraestructuras, redes, telecomunicaciones, equipos audiovisuales y equipos orientados a seguridad y Datacenter. Servicios gestionados de Consultoría, Formación y Desarrollo de soluciones Dynamics 365, Power Platform y conexiones API/Servicios Web y AEATE. Desarrollo a medida, mantenimiento y soporte de portal de Cliente PHP, soluciones Web, APP Ionic, automatizaciones IA y servicio de hosting. Servicios gestionados de venta de licencias, contratación, implantación y soporte de aplicaciones M365. Ciberseguridad y servicios Gestionados de Microsoft AZURE”*. Para conseguir esto, se pondrá a disposición de los alumnos y clientes todos los medios humanos, materiales y técnicos que se juzguen necesarios; se atenderá a estos con las máximas garantías de servicios de calidad.

Para aplicar esta Política, la Gerencia de **TECON Soluciones Informáticas, S.L.** define los siguientes objetivos genéricos de la calidad los cuales se establecen para todas las funciones y niveles relevantes de la organización y son consecuentes con la Política del Sistema de Gestión Integrado y con el compromiso asumido por parte de la Gerencia de mejora continua:

Calidad y Gestión de servicios:

- Asegurar que todos los servicios incluidos en el catálogo y dentro del alcance del SGI se gestionan con un enfoque orientado a la calidad, la agilidad, el cumplimiento de plazos y la satisfacción del cliente, garantizando el cumplimiento de los compromisos acordados con nuestros clientes, empleados y colaboradores.
- Cumplimiento de los procedimientos de Calidad y Gestión de Servicios.
- Gestionar la prestación de los servicios ofrecidos a los clientes de forma eficaz, eficiente y estructurada, dentro de un ciclo de vida que promueva la mejora continua de los procesos implantados.
- Velar por el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos acordados con los clientes a través de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- Actitud preventiva frente a la correctora, es decir, evaluar por anticipado las posibles repercusiones futuras que el ejercicio de nuestras actividades pudiera ocasionar sobre la calidad.
- Garantizar la continuidad de los servicios, una resolución ágil de incidencias y una experiencia de cliente satisfactoria.
- Identificar, analizar y gestionar los riesgos asociados a la prestación de servicios, reduciendo su impacto en la organización y en sus clientes.
- Proporcionar servicios de alta calidad, cumpliendo los compromisos establecidos y asignando los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios.
- Cumplir con todos los requisitos legales y contractuales aplicables, así como con las normas, especificaciones y directrices relacionadas con nuestras actividades y servicios.
- Impulsar la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado, estableciendo anualmente objetivos concretos, metas e indicadores para evaluar el desempeño de los procesos y facilitar su evolución.
- Promover una comunicación interna y externa eficaz que permita conocer y atender adecuadamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.
- Potenciar la cualificación, especialización y compromiso del personal, mediante programas de formación y desarrollo profesional continuo.
- Definir y revisar periódicamente de los objetivos y metas establecidos para dar cumplimiento a la política del SIG.

Medio Ambiente:

- El objetivo prioritario es mantener sus instalaciones y servicios relacionados con el alcance del sistema conformes con la legislación y reglamentación medioambiental aplicable, y con otros requisitos.
- Establecer objetivos medioambientales y verificará su aplicación y seguimiento y mejora continua, con el fin de disminuir, en la medida de lo posible, la incidencia medioambiental de la organización, el ahorro del combustible y sobre todo la cantidad de residuos producidos.
- Facilitar los medios necesarios para asegurar que se conserven todos los recursos naturales por medio de la minimización del uso del agua y de la electricidad.
- Promover la reutilización y el reciclado de materiales.
- Se facilitará la transparencia y la información sobre el comportamiento medioambiental poniendo a disposición de las partes interesadas la información relacionada con el sistema.

Seguridad de la Información:

- Mejorar la seguridad de la información entendiéndola como la conservación de la confidencialidad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad e integridad de su información, así como de los sistemas que la soportan, aumentando la confianza de nuestros clientes y otras partes interesadas.
- Desarrollar, implantar y mantener actualizado un Plan de Continuidad de Negocio acorde a las necesidades del centro y dimensionado a los riesgos que le afectan.
- Identificar, evaluar y tratar los riesgos que puedan afectar a la información gestionada por la organización.
- Garantizar a la implantación, mantenimiento y mejora del SGI dotándolo de aquellos medios y recursos que sean necesarios e instando a todo el personal para que asuma este compromiso.
- Implantar las medidas requeridas para la formación y concienciación del personal con la seguridad de la información.

TECON Soluciones Informáticas, S.L. asegura que la presente Política de Calidad y Gestión de Servicios, Medio Ambiente y Seguridad de la Información se encuentra implantada, mantenida al día, se ha comunicado a todas las **partes interesadas** y se encuentra a disposición del público en nuestras instalaciones y en la web.

En aras de la consecución de los objetivos genéricos de la Política del SIG la Dirección de **TECON Soluciones Informáticas, S.L.** establece anualmente objetivos particulares para ciertas actividades, fijando responsabilidades en su consecución, estableciendo los criterios de actuación y asignando los recursos necesarios, todo ello atendiendo a:

- Riesgos y Oportunidades de mejora detectadas.
- Resultados en relación con la gestión de la calidad del año precedente y en particular los correspondientes al grado de cumplimiento de las expectativas trasladadas por el cliente.
- Desviaciones respecto a objetivos previstos.

El esfuerzo realizado para implantar esta política sería baldío si no se establecieran los métodos adecuados para verificar si esta política sigue siendo actual o se ha de actualizar de acuerdo al compromiso de **TECON Soluciones Informáticas, S.L.**

Para este mantenimiento al día se establecen revisiones anuales del sistema y de la documentación por parte de la Gerencia de **TECON Soluciones Informáticas, S.L.**